

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA**



**Acciones de intervención y satisfacción de las usuarias del  
Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú,  
2023**

**TESIS**

**Para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública**

**Autor: Víctor Enmanuel Sánchez Pizarro**

**Tumbes, 2024**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

## ESCUELA DE POSGRADO

### MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Acciones de intervención y satisfacción de las usuarias del  
Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú,  
2023**

**Tesis Aprobado en estilo y forma por:**

**Dr. Gilmer R. Murga Fernández (Presidente)**.....

**Dra. Isabel Armina Morán Baca (Secretaria)**.....

**Mg. Orlando S. Ecca López (Vocal)**.....

**Tumbes, 2024**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

## ESCUELA DE POSGRADO

### MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Acciones de intervención y satisfacción de las usuarias del  
Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú,  
2023**

**Los suscritos declaramos que el proyecto es original en su forma  
y contenido:**

**Bach. Víctor Enmanuel Sánchez Pizarro (Autor)  
Código ORCID: 0000-0003-3861-4801**

**Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo (Asesor)  
Código ORCID 0000-0002-4611-1094**

**Tumbes, 2024**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
Licenciada  
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
Tumbes – Perú

*“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la Commemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho”*

**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS**

En Tumbes, a los 31 días del mes de mayo del dos mil veinticuatro, siendo las 10 horas y 00 minutos, en las instalaciones de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes y en modalidad presencial, se reunieron el jurado calificador de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes designado con resolución N° 37-2019/UNTUMBES-EPG-D, del 27 de febrero del 2019): Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández (presidente), Dra. Isabel Armina Morán Baca (secretaria) y Dr. Orlando Sigifredo Ecça López (vocal), además del Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo como asesor.

Se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de tesis titulada: “Acciones de intervención y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023” para optar el grado académico de **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**, presentado por el:

**Maestrando: Víctor Enmanuel Sánchez Pizarro**

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del (la) sustentante y después de la deliberación el jurado según el artículo N° 111 del Reglamento de tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al: Maestrando **Víctor Enmanuel Sánchez Pizarro** aprobado con calificativo de **MUY BUENA**

En consecuencia, queda apto, para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes

Siendo las 11 horas y 45 minutos, del mismo día, se dio por concluido la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de Público asistente.

Tumbes, 31 de mayo de 2024.

Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández  
Presidente  
DNI: 07700664  
Código ORCID: 0000-0003-3937-2613

Dra. Isabel Armina Morán Baca  
Secretaria  
DNI: 00236697  
Código ORCID: 0000-0002-2206-1571

Dr. Orlando Sigifredo Ecça López  
Vocal  
DNI: 02679361  
Código ORCID: 0003-0002-2672-7171

Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo  
Asesor  
DNI: 42734687  
Código ORCID: 0000-0002-4611-1094

C.c.  
Jurado de Tesis (05),  
Asesor  
Interesado  
Coasesor (es)  
Unidad de Investigación,  
Archivo (Director EPG).

acciones de intervención y  
satisfacción de las usuarias;  
que son atendidas por los  
servicios que ofrece el Centro  
Emergencia Mujer de la  
Comisaría de Familia en  
Tumbes.

by Victor Enmanuel Sanchez Pizarro

---


**Submission date:** 11-Mar-2024 11:21AM (UTC-0500)

**Submission ID:** 2317797777

**File name:** ro\_Emergencia\_Mujer\_Comisaria\_la\_Familia\_Tumbes,\_Per\_,\_2023.docx (135.5K)

**Word count:** 14875

**Character count:** 83071



Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo  
ASESOR  
Código ORCID 0000-0002-4611-1094

acciones de intervención y satisfacción de las usuarias; que son atendidas por los servicios que ofrece el Centro Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia en Tumbes.

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Internet Source	6%
2	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Internet Source	4%
3	<a href="http://repositorio.untumbes.edu.pe">repositorio.untumbes.edu.pe</a> Internet Source	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	1%
5	<a href="http://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://repositorio.autonomadeica.edu.pe">repositorio.autonomadeica.edu.pe</a> Internet Source	<1%
7	<a href="http://repositorio.upagu.edu.pe">repositorio.upagu.edu.pe</a> Internet Source	<1%
8	<a href="http://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Internet Source	<1%
	<a href="http://cdn.www.gob.pe">cdn.www.gob.pe</a>	

9	Internet Source	<1 %
10	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Student Paper	<1 %
11	centrodeconocimiento.ccb.org.co Internet Source	<1 %
12	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Student Paper	<1 %
13	Submitted to unap Student Paper	<1 %
14	elperuano.pe Internet Source	<1 %
15	docplayer.es Internet Source	<1 %

Exclude quotes  On  
Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 15 words



Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo  
Código ORCID 000-0002-4611-1094  
ASESOR

## **Dedicatoria**

A Dios por guía e iluminar mi camino, a la paciencia y apoyo incondicional de mi familia, para llevar adelante esta investigación, pues sin ellos nada de esto fuera posible.

El Autor.



## **Agradecimiento**

A la Universidad Nacional de Tumbes, por cimentar las bases de mi desarrollo profesional y permitirme ser un instrumento de cambio en la sociedad. A los Colaboradores del Centro Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia Tumbes, por apoyar este esfuerzo de investigación y por sus múltiples aportes.

A mi asesor de Tesis Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo, por la paciencia y el interés y capacidad académica invertida para desarrollar la presente investigación.

A mi jurado de Tesis: Dr. Gilmer R. Murga Fernández, Mg. Armina I. Morán Baca y Mg. Orlando S. Ecca López, por bríndame el espacio académico necesario para culminar mi investigación.

**El Autor.**

## INDICE GENERAL

	<b>Página</b>
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	19
2.1. Bases teórico – científicas.....	19
2.2. Antecedentes.....	34
2.3. Definición de términos básicos.....	39
III. MATERIALES Y MÉTODOS.....	41
3.1. Hipótesis general.....	41
3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.....	42
3.3. Población, muestra y muestreo.....	43
3.4. Métodos, técnicas e instrumento.....	46
3.5. Procesamiento y análisis.....	47
3.6. Confiabilidad del instrumento.....	48
3.7. Variables y operacionalización.....	50
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	53
4.1. Resultados.....	53
4.2. Discusión.....	64
V. CONCLUSIONES.....	70
VI. RECOMENDACIONES.....	71
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73
VII. ANEXOS.....	77

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de usuarias atendidas en el Centro Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia Tumbes.....	44
Tabla 2: Fiabilidad del instrumento.....	49
Tabla 3: Validez del Instrumento.....	49
Tabla 4: Dimensiones, indicadores de las acciones de Intervención.....	50
Tabla 5: Dimensiones, indicadores de la variable satisfacción.....	52
Tabla 6: Distribución de frecuencia de las variables acciones de intervención y satisfacción.....	53
Tabla 7: Distribución de frecuencia de la dimensión acciones de recepción y satisfacción de las usuarias.....	54
Tabla 8: Distribución de frecuencia de la dimensión acciones de entrevista y satisfacción de las usuarias.....	55
Tabla 9: Distribución de frecuencia de la dimensión gestión de seguridad y satisfacción de las usuarias.....	56
Tabla 10: Distribución de frecuencia de la dimensión diseño de estrategias y satisfacción de las usuarias.....	57
Tabla 11: Distribución de frecuencia de la dimensión atención complementaria y satisfacción de las usuarias.....	58
Tabla 12: Correlación entre acciones de intervención y satisfacción.....	59
Tabla 13: Correlación entre acciones de recepción y satisfacción.....	60
Tabla 14: Correlación entre acciones de entrevista y satisfacción.....	61
Tabla 15: Correlación entre gestión de seguridad y satisfacción.....	62
Tabla 16: Correlación entre diseño de estrategias y satisfacción.....	63
Tabla 17: Correlación entre atención complementaria y satisfacción.....	64

## INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	81
Anexo 2: Matriz de operacionalización acciones de intervención.....	82
Anexo 3: Matriz de operacionalización satisfacción.....	83
Anexo 4: Solicitud de autorización para ejecución de tesis.....	84
Anexo 5: Autorización para ejecución de tesis.....	85
Anexo 6: Encuesta: Acciones de Intervención.....	86
Anexo 7: Encuesta: Satisfacción.....	88
Anexo 8: Análisis de confiabilidad de acciones de intervención.....	90
Anexo 9: Análisis de confiabilidad de satisfacción.....	91
Anexo 10: Evaluación de Juicio por experto.....	92
Anexo 11: Evaluación de Juicio por experto.....	100
Anexo 12: Evaluación de Juicio por experto.....	108

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de las acciones de intervención y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, 2023, el estudio es tipo básico, no experimental, cuantitativa, transversal y correlacional. Con una población de 130 usuarias de los servicios se selecciona una muestra de tipo probabilística constituida por 97 usuarias, a las cuales se les aplica dos cuestionarios con 21 ítems para medir la variable acciones de intervención y 15 ítems para medir la variable satisfacción; cada uno estructurado en escala de Likert, los cuales fueron procesados en el programa Excell y SPSS versión 29. Los resultados obtenidos empleando la prueba estadística no paramétrica de Spearman, indican que el coeficiente de correlación es 0,794; lo cual denota una correlación alta, directa y positiva entre las variables; lo que permite asegurar que hay una relación muy significativa entre las acciones de intervención y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023. Asimismo, la investigación muestra que el 84.5% de las usuarias atendidas en el Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de Familia Tumbes, consideran como regulares las acciones de recepción, acciones de entrevista, gestión de seguridad, diseño de estrategias y atención complementaria lo que conlleva a que se encuentren medianamente satisfechas con la calidad funcional percibida, calidad técnica, Confianza, Expectativa y lealtad percibida.

**Palabras clave:** intervención, satisfacción, calidad funcional, atención complementaria.

## ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between intervention actions and satisfaction of the users of the Women's Emergency Center of the Tumbes Family Commissariat, 2023, the research developed is basic, non-experimental, quantitative, cross-sectional and correlational type. With a population of 130 service users, a probabilistic sample of 97 users was selected, to which two questionnaires were applied with 21 items to measure the intervention actions variable and 15 items to measure the satisfaction variable; each one structured with the Likert scale, which were processed in the program Excell and SPSS version 29. The results obtained using Spearman's non-parametric statistical test, indicate a correlation coefficient of 0.794. which denotes a high, direct and positive correlation between the variables; this allows us to ensure that there is a very significant relationship between the intervention actions and the satisfaction of the users of the Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Peru, 2023. Likewise, the research shows that 84.5% of the users attended at the Women's Emergency Center of the Tumbes Family Commissariat, consider the reception actions, interview actions, security management, strategy design and complementary care as regular, which leads to medium satisfaction with the perceived functional quality, technical quality, trust, expectation and perceived loyalty.

**Key words:** intervention, satisfaction, functional quality, complementary care

## **CAPITULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

La investigación titulada acciones de intervención y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaría la Familia Tumbes, busca desarrollar un estudio estructurado para determinar la relación entre estas variables, para ello se efectúa la medición de cada una de sus dimensiones y se realiza el análisis del comportamiento de dos variables: acciones de intervención y satisfacción de las usuarias; que son atendidas por los servicios que ofrece el Centro Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia en Tumbes. Como parte del Programa Nacional AURORA los servicios ofrecidos están orientados a garantizar una atención oportuna en los casos de violencia, lograr una correcta administración de justicia y lograr la recuperación integral de las víctimas, por lo que se puede advertir una importante interacción entre el Centro Emergencia Mujer y las usuarias que son atendidas en el servicio en el marco del cumplimiento de las funciones para las cuales ha sido creado.

El Centro Emergencia Mujer es un organismo público que brinda servicios especializados, interdisciplinarios y de naturaleza gratuita, este paquete de servicios se orienta principalmente a lograr la proteger, recuperar y optimizar el acceso a la justicia de las personas que han sido afectadas por hechos de violencia, (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [MIMP], 2021, Protocolo de Atención de los Centros Emergencia Mujer, p. 15) en ese sentido existe una preocupación constante del Estado por brindar los recursos económicos necesarios para sostener y fortalecer la intervención en violencia, en esa misma línea diversas opiniones coinciden en que se está abordando un problema tan complejo que puede ser dimensionado, incluso, como un problema de salud pública.

Ante esta situación el Estado Peruano, reconoce que se está abordando un problema complejo y de gran impacto en el desarrollo del país, por ello en el año 2022 ha destinado un monto de 5,176 millones de soles para afrontar la problemática relacionada con la violencia hacia la mujer a través del fortalecimiento de diferentes programas como los Centro de Emergencia Mujer y otras estrategias especializadas que se han desarrollado a nivel nacional. La lucha para disminuir este tipo de violencia; como cualquier otra política pública está orientada a lograr la satisfacción de las usuarias a través de la atención que reciben de los equipos de profesionales de los Centros Emergencia Mujer a través de sus acciones de intervención, con la finalidad de cubrir sus necesidades urgentes y de corto, mediano y largo plazo, sin embargo en los indicadores de impacto que miden el cumplimiento de la política pública se ha considerado, entre otros puntos; la revisión y tendencia a la baja del índice de mujeres afectadas por la violencia, la reducción de la cantidad de feminicidios y disminución general de la tolerancia hacia las víctimas dentro de la estructura social. Sin embargo en este conjunto de indicadores no se advierte ninguna línea específica orientada a medir la satisfacción que se logra en las usuarias que son atendidas en los servicios especializados en los Centros Emergencia Mujer, lo cual nos permitiría no solo conocer si han sido atendidas con efectividad, sino también conocer, si el servicio prestado ha generado la satisfacción de las usuarias y con ello tener los elementos necesarios para concluir que la estrategia y recursos del Estado empleados para desarrollar las acciones de intervención en los Centro Emergencia Mujer han logrado generar satisfacción en la población objetivo: las víctimas de violencia.

Expuesta esta situación se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación de las acciones de intervención y la satisfacción en las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023?, en complemento, se plantean también, los siguientes problemas específicos: 1. ¿Cuál es la relación entre las acciones de recepción y la satisfacción en las usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia Tumbes?, 2. ¿Cuál es la relación entre las acciones de entrevista y la satisfacción en las usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaría Familia de Tumbes?, 3. ¿Cuál es la relación entre la gestión de seguridad y la satisfacción en las usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia Tumbes?, 4. ¿Cuál es la relación entre el diseño de



estrategias y la satisfacción en las usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia Tumbes?, 5.¿Cuál es la relación entre la atención complementaria y la satisfacción en las usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia Tumbes?

La ejecución de la presente investigación se realiza aplicando un diseño metodológico, formulando las respectivas hipótesis y un estudio descriptivo – correlacional, a través del desarrollo no experimental y transversal, de enfoque cuantitativo, que será descritas con estadística inferencial al tratarse de variables ordinales.

La investigación busca determinar la relación de las acciones de intervención y la satisfacción que se alcanza en las usuarias que son atendidas en el Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, orientando nuestros esfuerzos para mejorar los índices de eficacia de las acciones que se desarrollan durante la atención de este tipo de víctimas y con ello lograr un mayor nivel de satisfacción.

La fundamentación teórica, describe doctrinas de cada una de variables en estudio: acciones de intervención y satisfacción, describiendo las características, comportamiento y estructuración, contextualizando las acciones de intervención; como un conglomerado de actividades realizadas de forma organizada y sistemática, para operar sobre un aspecto concreto de la realidad social con la intención de realizar cambios como parte de un impacto determinado en quienes son objeto de la acción (Ander-Egg, 1995). Por otro lado, respecto a la satisfacción, se grafica como: el nivel de complacencia que logra el cliente desde su propia perspectiva formada en base a la apreciación de la técnica, funcionalidad, lealtad, confianza y expectativa concebida previamente (Setó, 2004). Por lo que los esfuerzos realizados en la investigación están orientados a incrementar el conocimiento existente de las variables analizadas.

Bernal (2016) considera que las investigaciones son prácticas cuando sus resultados están orientados a la solución de un problema (p. 106). La investigación partirá de un problema concreto que está ocurriendo en todo el país: la alta prevalencia de los índices de violencia contra la mujer, para en base a la

importancia del mismo determinar si los procesos de atención que se utilizan en el Centro Emergencia Mujer generan satisfacción o insatisfacción en las usuarias del servicio y en consecuencia plantear la necesidad de incorporar nuevas estrategias para el abordaje y manejo de los casos de violencia, desde la perspectiva de las propias usuarias del servicio.

El estudio se justifica metodológicamente porque se emplearán métodos y técnicas que coadyuvarán a la obtención de los resultados que describan la realidad de la población de estudio y que serán sustentados con el empleo de diseños estadísticos, por lo que la investigación recopilará datos que al ser analizados con un alto grado de fiabilidad; puedan plantear la necesidad de incluir nuevos indicadores para el uso adecuado y eficiente de recursos públicos en la atención de víctimas de violencia, se aplicarán técnicas, métodos e instrumentos específicos, para generar conocimiento con validez y confiabilidad (Bernal, 2016 p. 107).

Como objetivo general, la investigación busca: Determinar la relación de las acciones de intervención y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023, asimismo tiene los siguientes objetivos específicos: 1. Determinar la relación de las acciones de recepción y la satisfacción de las usuarias, 2. Determinar la relación de las acciones de entrevista y la satisfacción de las usuarias, 3. Determinar la relación de la gestión de seguridad y la satisfacción de las usuarias, 4. Determinar la relación del diseño de estrategias y la satisfacción de las usuarias, 5. Determinar la relación de la atención complementaria y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de Familia Tumbes.

## **CAPITULO II**

### **REVISIÓN DE LITERATURA**

#### **2.1. Bases teórico – científicas**

##### **Acciones de Intervención:**

Ander-Egg (1995a) define:

Las acciones de intervención como un conglomerado de actividades que se realizan de forma organizada y sistemática, de aplicación sobre un aspecto concreto de la realidad social con la finalidad de generar un impacto determinado; por lo que las actividades son sustentadas en modelos teórico-metodológicos y técnicas de desarrollo y aplicación cuya intención está orientada a lograr un fin concreto medible para quienes las han implementado.

Ander-Egg (1995b) sostiene de manera clara que la intervención, tiene como intención u objetivo influir directamente sobre las condiciones sociales evidentes que subsisten en la población objetivo, para atender problemas insatisfechos originados por la falta de satisfacción de sus necesidades básicas. Por lo que estas acciones deben contar con un plan que nos permita identificar, previamente, los problemas y las necesidades sobre las cuales dirigiremos la intervención, para que en base a ello se formule un plan estratégico que nos permita atenderlos de manera efectiva. En este campo de estudio; la formulación, ejecución y en su consideración de eventualidades, siempre la intervención debe estar orientada a lograr objetivos concretos que contribuyan a mejorar las condiciones de vida de la población objetivo de manera sostenible.

Hernández (1998) define: La intervención es el conjunto de acciones y métodos que buscan dar solución a problemas puntuales y a las necesidades que no han sido

atendidas en la sociedad, de manera inicial se debe identificar los problemas que afectan a este grupo de individuos para enfrentarlos. La planificación de las actividades nos permitirá crear las condiciones necesarias para que se produzca el cambio, y al lograrlo, este permanezca en el tiempo.

Como lo menciona Galeano (2020) la intervención en el ámbito social es un conjunto de acciones de carácter colectivo, comunitario e individual que busca dar respuestas o atender las necesidades sociales identificables de los integrantes de una comunidad para armonizar salidas viables y participativas que ayuden a elevar la calidad de vida de los usuarios a través de la implementación y fortalecimiento de la capacidad resolutoria de los servicios de atención. Este planteamiento nos permitiría complementar un mejor esquema de análisis del tema y a través de su comprensión poder formular estrategias de abordaje más exitoso.

Úcar (2018), define:

La palabra intervención es un término que proviene del latín “*atei-venio*” que durante su desarrollo a lo largo del tiempo y la historia se ha traducido como intervenir, ofreciendo así un significado léxico de intervención similar al de ayuda, cooperación o interacción.

Tomando como referencia lo aportado por estos investigadores se puede afirmar que la necesidad de desarrollar acciones de intervención se genera en base a la preexistencia de un problema concreto que no ha sido solucionado y que afecta a un conjunto de individuos, posteriormente a ello se debe formular un plan estratégico que implique la interacción estatal, comunitaria e individual de los afectados para generar cambios sostenibles y mejoras en su calidad de vida.

Por otro lado, no se debe dejar de mencionar que en el desarrollo de cómo se debe actuar o intervenir ante un caso problemático concreto, la forma ideal implica la gestión de diseños de intervención que cubran las expectativas y necesidades de quien la requiere para la solución de sus conflictos, pero además de ello que impliquen la participación de la población objetivo, en concordancia a lo sostenido por Menéndez (2019), por lo que se

debe considerar que el principal objetivo del programa es promover el autodesarrollo y la integración social de las personas, es decir, animarlas a esforzarse por conseguir la autenticación pública y social.

En esa línea de ideas, es necesario precisar que las acciones de intervención deben estar revestida de formalidad y sustentarse en una estructura organizada, dejando de lado cualquier sesgo de espontaneidad, porque el objetivo es dar respuesta a las necesidades identificadas en las víctimas de violencia para que sean propulsoras de un cambio e impulsen y procuren un desarrollo autónomo que les permita abandonar el modelo violento en el cual viven, en ese ámbito existen diversos activos impostergables conforme lo enumera Menéndez (2019), la participación activa, la promoción, la subsidiariedad, la inclusión social, la equidad, la defensa de las necesidades, el desarrollo comunitario, la sostenibilidad, la ciudadanía y paridad de género que forman parte del proceso de interacción, solo así se podrá desarrollar las alternativas viables para atender este tipo de necesidades urgentes.

Desde el enfoque comunitario: la intervención representa una actuación en el medio social que busca desarrollar a toda la sociedad en su conjunto, en este sentido, el enfoque, considera que los lazos afectivos, ámbito geográfico e interacción social resultan de vital importancia e implicancia para la intervención, pues estos elementos pueden permitir optimizar los resultados, sus alcances o permanencia en el tiempo, de acuerdo al tipo de cultura que se desarrolle en determinado grupo social.

Morales (2020)

En la misma línea con Muro et al. (2017), sostiene que para determinar los objetivos que implican la intervención en una comunidad específica, se debe empezar por valorar qué tan importante es promover cambios en las personas objeto de su acción, para que ello sirva de base para conformar el sentido de la acción y cuáles son los aspectos que deben ser atendidos para lograr una priorización de recursos sobre la atención de necesidades que

tenga mayor significancia y que contengan la fuerza necesaria para reconformar una comunidad y que esté al servicio de sus integrantes.

Un factor decisivo para conseguir una intervención eficaz es que al finalizar la intervención; el individuo se desarrolle de manera autónoma y este adquiera la capacidad técnica y alcance un nivel de desarrollo de competencias para dejar de necesitar la asistencia formativa y con el uso de sus propios recursos pueda desarrollarse de manera autónoma.

De acuerdo con Martín (2018), al contrario de quienes priorizan el diseño de estrategias previas; menciona que no hay un método específico para realizar la intervención; sin embargo advierte la utilidad de recursos para este propósito como el integrativo que considera el estudio de las siguientes variables: conocimiento del problema, demanda de ayuda, diagnóstico de la situación, desarrollo de la intervención, movilización de recursos, evaluación y conclusión de la intervención para estructurar un plan de intervención eficaz en las comunidades.

“La violencia contra la mujer es un problema sumamente complejo y tiene su origen en diversas causas, por lo que para su atención se requieren profesionales de distintas disciplinas, para disminuir el impacto inmediato de la violencia se recurre a la psicología, para valorar el riesgo y fortalecer los mecanismos de soporte al trabajador social y para iniciar la tutela jurisdiccional y la eficacia en la articulación de los mecanismos de protección a un abogado, esta conformación interdisciplinaria tiene por objetivo atender las diversas necesidades de las víctimas, para ello se aplican diversos principios y enfoques establecidos como marco de la ley para guiar una intervención en favor de las usuarias del servicio”. (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [MIMP], 2021, Protocolo de Atención de los Centros Emergencia Mujer, p. 17).

En ese sentido, se puede afirmar que los profesionales que prestan servicios en los Centros Emergencia Mujer del país, cuentan con una sólida formación especializada que les permiten desarrollar competencias medibles en la atención de casos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo

familiar, así como desarrollar acciones para coberturar a las víctimas de violencia sexual sin ningún tipo de exclusión. En esta labor de abordaje integral de los casos que se ponen a conocimiento, la experiencia de los servidores juega un papel muy importante, el cual es reconocido por cada uno de los operadores que están comprometidos en el sistema nacional que busca prevenir, sancionar y también erradicar la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar, así como otros grupos de trabajo y foros complementarios de mejoramiento de las rutas de atención.

En ese contexto, el trabajo de los profesionales, no se limita a su propia especialidad, también tienen la capacidad de utilizar estrategias que permitan identificar, diseñar, proponer y desarrollar planes de intervención basadas en las necesidades de las usuarias, con el fin de brindar una atención sin demoras, que sea adecuada y con resultados tangibles sobre la calidad de vida de las víctimas de violencia que son la razón y fundamento de la atención y existencia del servicio.

Esta intervención se desarrolla en distintas fases que buscan inicialmente obtener información relevante de la propia víctima para determinar su nivel de riesgo, determinar si la situación de violencia afecta a más personas, para en base a ello proponer un plan de trabajo como estrategia conjunta que nos permita en equipo reducir el impacto y consecuencias de la violencia. Durante esta intervención especial no se pierde de vista que se debe fomentar la creación de un espacio seguro donde la víctima pueda expresar sus sentimientos y emociones, pues en base a ello y de manera conjunta se fortalecerá su toma de decisiones. (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [MIMP], 2021, Protocolo de los Centros Emergencia Mujer, p. 26).

Respecto a las acciones de intervención el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2021) afirma:

Las acciones de intervención según el Protocolo actualizado de Atención de los Centros Emergencia Mujer (MIMP, 2021), incluye las siguientes fases:

Admisión que se encuentra descrita como la recepción de las usuarias en un área especial para determinar la urgencia de la intervención y facilitar la entrega inmediata del servicio, asimismo se establece la prioridad de las necesidades a cubrir durante la atención, se registran datos generales previo consentimiento informado, sin que esto suponga la exploración de los hechos de violencia.

Primera entrevista: en esta fase se busca analizar la naturaleza del último hecho de violencia, se evalúa el riesgo, se brinda apoyo emocional y se elabora el Plan de Seguridad para interrumpir un nuevo hecho de violencia, para esto la usuaria debe encontrarse sin signos de alteración emocional.

Intervención en crisis: Tiene como objetivo principal recuperar el equilibrio de emociones en la usuaria que ha afrontado el hecho violento, debe considerarse que la usuaria está pasando por un momento perjudicial y que considera de difícil superación, debido a que en base a su experiencia siente que no puede abandonar el medio violento en el que vive. En esta etapa se considera también la evaluación y atención de ciertas situaciones que le impidan a la usuaria la toma de decisiones para remontar la mala experiencia. (MIMP, 2021, p. 35).

Evaluación del riesgo: Su objetivo es proyectar una escala de probabilidades de corto o largo plazo en base a la existencia a factores protectores y de riesgo para estimar la posibilidad que la víctima sea nuevamente violentada, por lo que de alguna manera se deberá incluir tiempo y gravedad del hecho violento a evitar. (MIMP, 2021, p. 36).

Evaluación de las estrategias de Afrontamiento: esta etapa permite presentar al usuario del servicio opciones factibles para acceder al mismo, es necesario evaluar su capacidad de comunicación, así como las variables internas y externas que influyen en la toma de decisiones durante esta fase.

Gestión del riesgo: Es la etapa en la cual se conciben y desarrollan diferentes tácticas y acciones de corto y largo plazo con el fin de activar intervenciones



interinstitucionales-comunitarias para prevenir futuros actos de violencia o atenuar sus repercusiones si no pueden evitarse. (MIMP, 2021, p. 42)

Plan de seguridad: Su objetivo es capacitar al usuario para comportarse en situaciones potencialmente perjudiciales detallando medidas que refuercen su propia seguridad y la de las personas a su cargo. (MIMP, 2021, p. 46).

Evaluación de Redes: Su objetivo es identificar las redes familiares o sociales adecuadas del usuario del servicio para prestarle una asistencia eficaz en función de sus necesidades. (MIMP, 2021, p. 48).

Asistencia y Defensa Jurídica: Implica brindar información sobre la ruta procesal que afrontará la víctima en el marco de lo establecido en la Ley N° 30364, y las demás normas especializadas que fueren aplicables al caso concreto. El objetivo de esta etapa es asistir jurídicamente a la víctima de violencia y ejercer de manera continua su derecho de defensa e impulso procesal ante los operadores de justicia.

Derivación: Es la Coordinación con otros actores de atención de la ruta contra la violencia que permitan optimizar recursos para proteger y recuperar integralmente a las víctimas que han sufrido violencia.

De acuerdo al Protocolo actualizado de Atención de los Centros Emergencia Mujer (2021) las acciones de intervención consideran:

Acciones de recepción: Son el conjunto de actividades profesionales que desarrolla el admisionista del Centro Emergencia Mujer con la finalidad de identificar las necesidades de la víctima, estimar la urgencia y derivar para el inicio de la Ruta de Atención en Violencia.

Acciones de entrevista: Son el conjunto de actividades profesionales que desarrolla el equipo Multidisciplinario del Centro Emergencia Mujer con la finalidad de obtener información sobre el contexto de violencia e identificar las necesidades específicas de la víctima en el área psicológica, legal y social.

Gestión de seguridad: Son el conjunto de actividades profesionales que desarrolla el equipo Multidisciplinario del Centro Emergencia Mujer con la finalidad de evitar que ocurra un nuevo hecho de violencia y se asegure el bienestar de la víctima.

Diseño de estrategias: Es el uso de recursos psicológicos estratégicos que se potencian en la usuaria con la finalidad que pueda afrontar los hechos de violencia, participar del proceso y superar la experiencia traumática.

Atención complementaria: Son las actividades de gestión que realizan los profesionales de atención ante otras entidades con la finalidad de atender la demanda de necesidades de la usuaria no coberturadas por el Centro Emergencia Mujer, pero que resultan importantes para lograr su recuperación integral.

Jiménez (1999), indica:

El uso de diversos criterios que nos permitan interrelacionarnos con la población que será objeto de una política pública nos permitirá conocer el impacto que alcanzarían las intervenciones y cuáles serán los resultados esperados, permitiéndonos optimizarlas si es necesario. Por lo que para conservar la efectividad se debe duplicar esfuerzos para evitar cualquier error potencial del procedimiento preestablecido, por lo que recomienda realizar de manera concurrente: análisis del contexto, evaluación de la programación, evaluación del desarrollo, eficacia e impacto.

Respecto a la satisfacción, Setó (2004), señala que:

El término resume el nivel de complacencia del cliente desde su propia perspectiva formada en base a la apreciación de la técnica, funcionalidad, lealtad, confianza y expectativa concebida previamente.

Thompson y Suñol (1996), precisan: La satisfacción que experimentan los clientes que usan los servicios se determina en base a la calidad de la prestación y su congruencia con las expectativas que se había formado antes vivir la experiencia.

Del Banco y Daley (1996), señalan:

“Uno de los efectos más importantes que se obtienen al prestar un servicio de calidad adecuada es que la persona atendida quede satisfecha, y que la satisfacción del cliente o usuario está directamente relacionada con la valoración de la eficacia en el trato obtenido, donde destacan los indicadores de amabilidad y calidez”.

Zas (2002), precisa:

La satisfacción es el producto que tiene lugar en un sujeto determinado, cuando culmina la experiencia con un servicio o producto, por lo que se debe tener en cuenta que los resultados tienen una carga de subjetividad bastante alta, el proceso de describir su naturaleza e incluir el uso de herramientas que midan el grado de satisfacción, siempre va a depender de la exposición al servicio y el sentimiento que se produzca en el sujeto de acuerdo a sus expectativas formadas de lo que espera, para finalmente expresar su satisfacción o insatisfacción como un juicio de valor.

Oliver (1993), expone:

La teoría o modelo de la disconformidad (expectancy disconfirmation), que predomina en los estudios sobre la satisfacción, supone, que quienes son coberturados preconiben expectativas antes de entrar en contacto con los servicios con la sola oferta y crean niveles de conformidad y disconformidad en relación a estos, para finalmente tener formado un juicio de valor al respecto.

Respecto a las dimensiones sobre la satisfacción Setó (2004), plantea que son las siguientes:

Calidad funcional percibida: conformada por las apreciaciones que las personas se forman respecto al servicio realizado, sobre la cual expresaran un nivel de calificación relacionado a aspectos técnicos, en esta dimensión se buscará establecer si el servicio brindado era el que se esperaba, si los operadores brindaban solución a su problemática, si accedió efectivamente a los servicios y si se realizó lo ofrecido en la atención.

Calidad técnica percibida: estará relacionada con lo que el cliente obtuvo a través de la utilización del servicio, se tomarán en cuenta acciones como el registro de denuncia y la obtención efectiva de protección por parte del sistema, se resumirá en el aspecto de eficiencia de la intervención.

Lealtad: se refiere a los actos de atención y defensa de los colaboradores hacia las usuarias, aplicando los principios de la atención establecidos en el Protocolo de Atención de tal forma que considera idóneo o recomendaría el servicio.

Confianza: con esta dimensión se busca visibilizar la impresión causada en las usuarias, a través de los gestos y acciones desarrolladas para concretar los procedimientos sin descuidar el respeto a la dignidad de la persona humana y el ejercicio de principios como el de no revictimización y confidencialidad. Para determinar si llega a sentir confianza de que su problema será efectivamente atendido.

Expectativa: Son aquellas circunstancias que inciden sobre el estado de ánimo del usuario al culminar la atención para considerar que en el mediano y largo plazo seguirá contando con las bondades del sistema y el soporte institucional evidenciado.

Respecto a los modelos teóricos para realizar estudios de satisfacción de usuarios:

Teoría de la no confirmación de expectativas: conforme diversos investigadores, este es un modelo ampliamente utilizado en las estrategias de marketing que propone que los clientes determinen su satisfacción comparando las expectativas de determinado servicio o producto con el rendimiento que obtiene de él; esto permite realizar una predicción acerca de su nivel de satisfacción o si finalmente estará insatisfecho, porque realiza una comparación entre las expectativas de calidad con la experiencia real de consumo. Cuando un producto o servicio funciona mejor de lo esperado, se produce una no-confirmación positiva o felicidad; cuando funciona peor, se produce una no-confirmación negativa o descontento. El rendimiento del servicio se describe en esta teoría como la impresión emocional del cliente sobre la calidad del producto o servicio después de haberlo consumido.

Esta teoría se utiliza en diversas áreas donde se entiende: cliente con el término de usuario y producto entendido por recurso de información que se recupera; y estancias de servicio como tal. Esta teoría evalúa características cualitativas, y la única manera en que se ha evaluado su comportamiento hasta ahora es mediante encuestas, con un cuestionario de preguntas dicotómicas y escalas de medición que nos permitan evaluarla.

Descontento potencial. Esta teoría pareció por primera vez en los años 70 y toma en cuenta que las quejas que manifiestan los clientes son una secuencia de reacciones múltiples que surgen como reacción de su descontento; cuando prevén que un determinado servicio será de determinada manera. Este descontento, al que se hace referencia, puede ser externo, en desarrollo o potencial. En el caso de un servicio externo, el cliente se queja a las autoridades, que pueden poner remedio; en el caso de un servicio potencial, el cliente no protesta abiertamente pero está descontento con el servicio, entre los motivos de insatisfacción potencial figuran: creer que la presentación de una queja no representará la solución al problema que la originó, considerar que el procedimiento para quejarse es ambiguo y en muchos casos complejo, creer que el asunto es intrascendente, creer que quejarse disminuye la dignidad de uno mismo y creer que no plantear quejas es el estándar social de convivencia que fortalece la salud mental y mantiene los hábitos de sociales. (Huang, 2018, p. 28)

Análisis de disponibilidad. Este procedimiento evidencia y mide los recursos con los que se cuenta ante la necesidad de emplearlos. Se compone de cuatro medidas distintas que aluden a la probabilidad de satisfacer una demanda concreta mediante la evaluación del rendimiento de la adquisición, la circulación y el usuario. Estos índices deben ser integrados de manera sistemática con los demás parámetros de evaluación: número total de demandas que se formulen durante el tiempo que abarque la investigación; demandas que han sido satisfechas; demandas que no han permanecido insatisfechas debidas a fallos de compra, circulación y usuario. (Oberhofer, 1981)

Medición de la calidad percibida. Según Cronin y Taylor (1992), este modelo en contraposición al modelo de no confirmación, depende únicamente de las impresiones, debido a que los clientes crean sus propias percepciones de la calidad que esperan de un servicio basándose en una evaluación multinivel de las prestaciones, y luego combinan estas evaluaciones para llegar a la opinión total sobre la calidad del servicio, según este modelo.

En la actualidad se vienen utilizando una serie de instrumentos estructurados en base a indicadores que permiten evaluar la calidad de un servicio, entre los más utilizados encontramos:

Parasuraman et al. (1988) recomienda:

Utilizar SERVQUAL para evaluar la calidad de los servicios a través de la percepción de los usuarios. La calidad está relacionada con la mentalidad; la calidad, con la felicidad; y las expectativas, que se producen y son percibidas por los usuarios. Este instrumento abarca 5 dimensiones para evaluar la calidad del servicio a través de la evaluación de elementos tangibles, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Por lo general recomienda estructurar dos partes: una referida netamente dirigida a recopilar las expectativas del cliente antes del servicio y la segunda orientada a recopilar la percepción del mismo, para ello los enunciados deben contar con respuestas múltiples tipo Likert.

Cronin y Taylor (1992)

Crearon la escala SERVPERF como una herramienta de medición creada por como un esfuerzo por criticar la escala SERVQUAL. Desde su punto de vista sólo es necesario estructurar una sola parte referida a las percepciones que el cliente se forma acerca del desempeño en el servicio ofrecido, por lo que reduce significativamente las opciones de tabulación, el desarrollo y aplicación de SERVPERF estima que será mayor la calidad del servicio, en cuanto mayor sea el valor nominal de cada uno de sus indicadores. Sin embargo, mayoritariamente los investigadores siguen el modelo de la no confirmación de expectativas.

Zeithaml y Bitner (2002)

Conforme lo exponen, en diversos estudios en esta materia se han observado la existencia de brechas sobre las cuales se debe trabajar; en este contexto es importante saber anticipadamente qué es lo que el cliente o usuario espera recibir, esto nos mostrará una referencia completa entre las expectativas del usuario y sus percepciones, para ello se debe interactuar de manera abierta y sin sesgos con los usuarios del servicio, para conocer además si el servicio ofrecido alcanza los estándares propuestos en la estrategia de abordaje, esto en un segundo plano nos permitirá establecer si el servicio que brindan los encargados o empleados está por debajo, a la par o por encima de los estándares mínimos que forman parte de las políticas de atención de los usuarios. Con estos resultados podremos estimar que la baja satisfacción del cliente es producto del mal servicio recibido y plantea la urgencia de entrenar mejor, motivar, evaluar y supervisar el desempeño de quienes brindan directamente nuestros servicios.

Bolton y Drew (1991)

Presentan un modelo de estudio de no confirmación de expectativas del cliente de acuerdo a la percepción que genera el servicio brindado, que finalmente nos orientará acerca de la insatisfacción o satisfacción de nuestra población objetivo. En el análisis es clave para estimar la diferencia entre lo que se obtiene y las expectativas de lo que se esperaba, cuando la percepción es positiva con respecto a lo que se expresa del servicio, podremos asegurar que el cliente ha logrado satisfacer sus necesidades.

Rojas (2004) sostiene que la satisfacción es el nivel de complacencia que es evidenciada a través de la manifestación del usuario en relación a la atención o servicio que ha recibido como parte de la experiencia que se busca evaluar en la intervención. La satisfacción en este contexto es un indicador confiable que no permite evaluar la eficacia de la intervención.

La Satisfacción guarda relación con el estado de ánimo de las usuarias de acuerdo al logro de sus expectativas. Por lo que la evaluación posterior al

uso de servicios puede variar de acuerdo a tiempo que transcurra entre la atención y evaluación y modificar las expectativas luego de haber percibido los límites del servicio, en palabras simples siempre va a implicar lo que se desea y espera recibir o encontrar. La satisfacción de los usuarios trae arraigado beneficio implícito para la organización y para los servicios, debido a que el usuario decidirá regresar voluntariamente al servicio (lealtad), difundirá las experiencias y logros alcanzados en la experiencia (difusión) y considerará al servicio como su primera opción.

Beattie Michener y Nelson (2007) mencionan:

La satisfacción esta descrita a través de dos elementos claramente diferenciables; lo que se quería obtener (expectativa) y el desempeño que se percibe durante la atención (rendimiento), para en base a ellos otorga juicios de valor que nos permitan esquematizar niveles de satisfacción o insatisfacción.

Este proceso no solo considera el tiempo que tengan los usuarios para lograr exponer sus necesidades, sino también el alcance e implicación que logre la persona que presta el servicio para que el usuario le manifieste sus necesidades (Castillo, 2011).

Castro y Villa, (2003)

La satisfacción es entendida como el nivel de bienestar que manifiesta el usuario luego de recibir un servicio o producto que respondió a sus necesidades y puede ser percibido como correcto de acuerdo a sus expectativas. Por lo que para la tarea de evaluación se propone que los instrumentos de medición integren escalas de Likert y el puntaje vaya de menor (1) para la insatisfacción, hasta al menos (5) para el nivel de satisfacción plena. Estos valores indicarán la calificación que el usuario exteriorice. Además de ello se debe tener en cuenta que para que se consolide la satisfacción debe existir una acción o grupo de acciones dentro de un servicio orientados y comprometidos en lograrla. La conexión necesaria para lograr la satisfacción se debe materializar la consecución de



algo que se espera ver, obtener o que se desea y que produce ese beneplácito en el usuario como efecto lógico.

Por su lado la insatisfacción será un resultado obtenido en los usuarios cuando; las expectativas y necesidades del usuario no son cubiertas en lo más mínimo o elemental que se aprecia no solo en molestia, sino también en un sentimiento de decepción por no haber recibido lo que se esperaba.

Kotler (2012)

La satisfacción no es otra cosa que el estado de ánimo resultante en una persona al comparar el rendimiento de un producto o servicio con sus expectativas, por lo que resulta de trascendental importancia la opinión de quienes reciben el servicio prestado y a través de su comprensión podemos diseñar instrumentos y conocer indicadores que nos permitan evaluar constantemente nuestros servicios e innovar de acuerdo a las necesidades cambiantes de nuestra población objetivo”. Para fortalecer nuestra estructura de servicios debemos analizar ciertos puntos y fortalezas en base a los siguientes puntos: grado en el que el servicio está disponible ante la necesidad del usuario, grado en que el usuario puede acceder al servicio, grado en que es tratado con amabilidad por quienes prestan el servicio, tiempo que implica atender las necesidades de los usuarios, grado de especialización de quienes prestan el servicio, capacidad o grado de comprensión por parte del usuario y participación activa del usuario.

Los proveedores de servicio deben considerar que la llegada de un usuario a los mismos es producto de un análisis que ha implicado cuestionarse sobre; si la atención es urgente, si encontrará la capacidad técnica que busca para atender su problema, si puede materializar el acceso al servicio, la presión familiar y si finalmente obtendrá beneficios del servicio prestado.

Resumiendo, las ideas expuestas por estos investigadores:

Para obtener información de las variables de estudio y su relación debemos asegurar una fuente fiable de datos para la aplicación de un instrumento que

genera certeza científica en los resultados y estos deben estar orientados a la solución de un problema específico para cumplir su fin.

## **2.2 Antecedentes**

### **Internacionales**

Vázquez-Miraz, Quintana y Riveira (2022) en su estudio:

“Atención en centros asistenciales para la mujer víctima de violencia de género desarrollado en la ciudad de Coirós y Cartagena de Indias”; utilizaron un diseño cuantitativo de tipo descriptivo-correlacional de corte exploratorio; con la participación de 106 mujeres víctimas de violencia que hayan sido atendidas en el Centro de Información de la Mujer y en el Centro de Orientación de la Mujer. Para orientar los fines de la investigación se trató de identificar los patrones personales, familiares y sociales más comunes y característicos de las usuarias, el nivel de conocimiento acerca de los servicios disponibles y ofertados y determinar el nivel de satisfacción personal y general de los servicios en relación directa con el índice de feminicidios acontecidos en ambos espacios geográficos. La investigación reflejó un alto nivel de satisfacción de las usuarias respecto de la atención recibida en los servicios, esto guarda relación con lo afirmado por los investigadores (González y Garrido, 2015), quienes lograron precisar que el 80% de las mujeres que son víctimas de género en España, expresaron un alto nivel de satisfacción con la atención que recibieron por las autoridades encargadas de recibir su denuncia y realizar las primeras acciones de protección, también se observa que la cantidad de recursos logísticos con los que estos organismos cuentan para atender a las mujeres maltratadas no son el factor que determina la insatisfacción de las usuarias, lo que permite concluir que el reto al que se enfrentan los centros asistenciales está relacionado no sólo con el impacto en su forma de vida, la cobertura de sus necesidades y la accesibilidad para incluirse en ellos, sino también con la satisfacción de las propias usuarias (y el desafío de sostener estas altas

puntuaciones de opinión) y mantener disponibles este tipo de servicios asistenciales.

### Cabra (2022)

Desarrollo una investigación para comprender las tensiones, colaboración y dinámica de las relaciones de los operadores de los servicios de atención a víctimas de violencia en Tunja, en el caso particular para analizar su mecanismo articulador; siguió una metodología etnográfica que le permitió adentrarse en la complejidad del fenómeno de la violencia de género contra la mujer en Tunja. Ello le permitió advertir ciertas nociones de violencia de género que eran cometidas por el entorno más cercano de la propia víctima, las razones que perpetúan el esquema de violencia, los mecanismos que son utilizados por los empleados público para brindar atención a las víctimas y la actividad interinstitucional derivada de esta primera intervención. Esta investigación pudo mostrar que la respuesta obtenida frente a un hecho de violencia es producto de un sistema de colaboración interinstitucional que se ha moldeado con el paso de los años pero que esto conforma un aspecto complementario de la atención, mas no la totalidad de sus aspectos atendibles; que van desde la prevención y sensibilización de los grupos sociales, garantía del acceso a la justicia y el acompañamiento para la recuperación integral de las víctimas. Asimismo, pudo establecer que las discrepancias entre servidores públicos no se generan respecto a la comprensión de conceptos propios o ligados a género, sexo, identidad, violencia de género, enfoque de género; sino por diferencias respecto al proceso de interiorización de los conceptos para evidenciarlos en su labor diaria en la atención de víctimas de violencia.

La investigación realizada considera como valor principal el análisis de la política pública, sin embargo, puede diferenciarse de otras investigaciones del rubro por generar un ámbito amplio de discusión sobre el Estado, la participación y la gestión pública por medio de la observación de prácticas políticas y administrativas que se dan en la cotidianidad. Es decir, este documento apunta a responder por cómo y quienes implementan la política pública, dejando de lado el estudio tradicional de las políticas públicas que

apuntan a estudiar el Estado en aspectos de cómo y quién gobierna (Roth, 2002).

## **Nacionales**

### Tupayachi (2021)

En la investigación denominada: “Calidad de Servicio de las Usuarias Víctimas de Violencia Familiar y Sexual del Centro Emergencia Mujer Satipo 2019”, orientó su esfuerzo en determinar la significancia de relación entre la satisfacción en las víctimas de violencia que hayan sido atendidas por los servicios del Centro Emergencia Mujer de Satipo durante el año 2019 y la calidad del servicio. El estudio no considero la manipulación de variables, fue de tipo básica y descriptivo correlacional. Para ello se consideró una población constituida por 101 usuarias atendidas, se estudió una muestra conformada por 81 víctimas, a quienes se les realizó una encuesta para responder a cuestionarios independientes para cada variable estos instrumentos fueron de elaboración del propio autor, pues necesitaba incluir indicadores específicos y claros para las participantes y que contribuyan con los fines del estudio. La muestra de estudio consideró en un 51.85% que hay una buena calidad en el servicio ofrecido y el 44.44% manifestó sentirse satisfecho con las atenciones que ha recibido en el Centro Emergencia Mujer. Estos resultados permitieron concluir que la tc calculada es mayor que la tt teórica ( $6,204 > 2.02$ ) y el valor de Rho de Spearman = 0.572 por lo que existe una relación significativa entre las dos variables.

### Jinez (2017)

En el estudio denominado: “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del centro emergencia mujer en la comisaria Santa Bárbara” realizado en el año 2017 en la ciudad de Juliaca, buscó comprender el fenómeno de la violencia hacia la mujer y los integrantes del grupo familiar en esa zona del país, para ello orientó sus objetivos para determinar si existía relación significativa entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario, asimismo buscó determinar la existencia de relación entre las dimensiones que componen la primera variable: empatía, elementos

tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y confiabilidad con la variable satisfacción al usuario. Para poder definir la muestra de estudio se recopiló información acerca de la cantidad de usuarias atendidas en el Centro Emergencia Mujer de Santa Bárbara en el 2017, ascendiendo a la cantidad de 191, luego de definir los criterios de inclusión y exclusión correspondientes, la muestra quedó conformada por 70 usuarias, el espacio de tiempo definido incluyó a usuarias atendidas entre el 01 de diciembre del 2017 al 31 de enero del 2018, dentro de las participantes seleccionadas, se apreciaba mayormente a quienes habían sufrido violencia dentro de sus hogares y violencia de tipo sexual. Al igual que en otros estudios de este tipo se consideró la aplicación de dos cuestionarios mediante una entrevista directa, cada instrumento independiente estaba estructurado para obtener datos de cada una de sus dimensiones. De esta forma se pudo concluir que existe una correlación significativa entre las variables calidad de servicio y el nivel de satisfacción; el índice encontrado afirma un grado de 0.857\*\*, por lo que se puede asegurar que la calidad con la que se realice las intervenciones y atención en el Centro Emergencia Mujer de Santa Bárbara para el año 2017 será concordante con el nivel de satisfacción que obtengan los usuarios.

## **Locales**

Sandoval (2019) en Tumbes,

En su investigación denominada: “Calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar atendidas en la Comisaria de Familia Tumbes, 2019”, desarrolló un estudio sobre Calidad de atención basado en el esquema propuesto por los investigadores Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992), que sostienen que esta frase hace referencia a la diferencia entre lo que el usuario disfruta del servicio obtenido y lo que esperaba que fuera antes de ser atendido, y por ello se pueden apreciar claramente las siguientes dimensiones: empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, satisfacción y elementos tangibles, asimismo el estudio preservó la línea propuesta por Setó (2004) quien señala que el nivel de satisfacción se puede determinar si se establece que tan complacido llega a estar el

cliente con la experiencia que obtiene de acuerdo a sus expectativas donde se puede incluir: la técnica percibida, la lealtad, la confianza, la funcionalidad percibida y la expectativa. El objetivo general buscaba establecer la significancia de la relación entre las variables nivel de satisfacción y calidad de atención, dentro de la muestra de estudio que estuvo conformada por víctimas de violencia familiar que hayan interpuesto sus denuncias en la Comisaría de Familia de Tumbes, durante el año 2019. El estudio utilizó un paradigma positivista, datos descriptivo-correlacionales y un diseño que no manipuló las variables. La muestra se calculó en 163 usuarios, quienes a través de una entrevista respondieron las preguntas propuestas en dos cuestionarios sobre calidad de atención y satisfacción, estos instrumentos tenían estaban diseñados para consignar respuestas en escala Likert ordinal. Los valores obtenidos aplicando Alfa de Crombach fue de 0,857 y 0,851, respectivamente para cada una de las variables. Por lo que el estudio pudo determinar la existencia de una relación con significancia ( $\rho = .859^{**}$  y  $\text{sig.} = .003$ ) entre las variables: independiente y dependiente, además de demostrar que las dimensiones de Calidad de atención se relacionaban de manera significativa con la satisfacción obtenida por las víctimas de violencia que fueron estudiadas.

Villar (2019) en Tumbes,

En el estudio titulado: "Satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el Centro de Emergencia Mujer Contralmirante Villar, 2019", realizó un estudio descriptivo simple, mediante la técnica de la encuesta y una metodología cuantitativa, aplicando un cuestionario dirigido a 83 usuarias víctimas de violencia atendidas. La variable satisfacción fue desagregada a través de las siguientes dimensiones: perspectiva individual y servicio administrativo. Lo cual le permitió establecer que el 98% de usuarias se encontraban completamente satisfechas con la atención proporcionada, por lo que asegura que el resultado que ha obtenido se encuentra vinculado de manera indubitable con la atención complementaria que se brinda de manera objetiva y primordial orientada a coberturar necesidades adicionales y el acceso a la justicia.

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **Acciones de Intervención**

Conjunto de acciones desarrolladas por profesionales de los Centros Emergencia Mujer durante la atención de las víctimas de violencia para lograr su recuperación integral. (MIMP, 2021)

### **Satisfacción**

Es la sensación de placer o bienestar que atraviesa el usuario cuando ha logrado satisfacer sus expectativas o cubierto sus necesidades después de la prestación de un servicio. (Setó, 2004)

### **Usuaría**

Toda aquella persona que requiera y obtenga la prestación de servicios del CEM. (MIMP, 2021, Protocolo de los Centros Emergencia Mujer, p. 82).

### **Servicio público**

Conjunto de actividades dirigidas a satisfacer las necesidades básicas de los administrados mediante prestaciones de carácter supletorio para atender estas necesidades. (Huapaya, 2015, p. 371)

### **Centro Emergencia Mujer**

Son servicios públicos, especializados, interdisciplinarios y gratuitos, que brindan atención integral para contribuir a la protección, recuperación y acceso a la justicia de las víctimas de violencia. (MIMP, 2021, Protocolo de los Centros Emergencia Mujer, p. 12).

### **Atención interdisciplinaria**

Es la participación de más de un profesional de distinta especialidad vinculado a la atención de un caso de violencia contra la mujer con la finalidad de abordar la totalidad de necesidades de la víctima que permitan su recuperación integral. (MIMP, 2021, Protocolo de los Centros Emergencia Mujer, p. 78).

### **Calidad de servicio**

Es entendida como la medida en que los bienes y servicios brindados por el Estado satisfacen las necesidades y expectativas de las personas. (MIMP, 2021, Protocolo de los Centros Emergencia Mujer, p. 78)

### **Percepción**

El resultado del procesamiento de información que consta de estimulaciones a receptores en condiciones que en cada caso se deben parcialmente a la propia actividad del sujeto. (Carterette y Friedman, 1982)

### **Lealtad**

Es un comportamiento peculiar del consumidor que está direccionado hacia una determinada marca, pero que, existe en un periodo de tiempo con caducidad. (Setó, 2004)

### **Expectativa**

Son posibilidades razonables y sustentadas de que algo suceda, se constituyen a partir de experiencias previas, deseos y actitudes. (Carrillo y Ramírez, 2011, p. 38)



## **CAPITULOIII**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. Hipótesis general**

Hi: Existe una relación significativa entre acciones de intervención y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023.

Ho: No existe una relación significativa entre acciones de intervención y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023.

#### **Hipótesis específicas**

Hi: Existe una relación significativa entre las acciones de recepción y satisfacción de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia de Tumbes.

Ho: No Existe una relación significativa entre las acciones de recepción y satisfacción de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia de Tumbes.

Hi: Existe una relación significativa entre las acciones de entrevista y satisfacción de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia de Tumbes.

Ho: No Existe una relación significativa entre las acciones de entrevista y satisfacción de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia de Tumbes.

H<sub>i</sub>: Existe una relación significativa entre la gestión de seguridad y satisfacción de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia de Tumbes.

H<sub>0</sub>: No Existe una relación significativa entre la gestión de seguridad de recepción y satisfacción de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia de Tumbes.

H<sub>i</sub>: Existe una relación significativa entre el diseño de estrategias y satisfacción de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia de Tumbes.

H<sub>0</sub>: No Existe una relación significativa entre el diseño de estrategias y satisfacción de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia de Tumbes.

H<sub>i</sub>: Existe una relación significativa entre la atención complementaria y satisfacción de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia de Tumbes.

H<sub>0</sub>: No Existe una relación significativa entre la atención complementaria y satisfacción de las usuarias del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia de Tumbes.

### **3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis**

#### **Tipo de estudio**

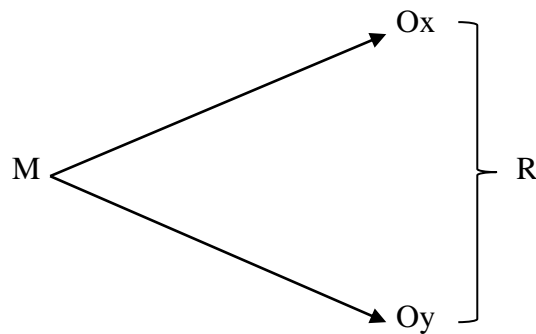
La investigación es de tipo básica y cuantitativa, lo que se busca será expresar los valores resultantes con los instrumentos de medición de cada una de las variables.

Por su naturaleza el estudio es de tipo no experimental, porque no se realizará la manipulación de las variables, simplemente se realiza la observación de las características existentes de las mismas, conforme lo sostiene Hernández et al. (2014), descriptivo correlacional; pues se buscó establecer la relación entre ambas variables.

## Diseño de contrastación de hipótesis

Este estilo de diseño sólo puede construir correlaciones entre variables sin expresar un sentido de causalidad, lo que se buscó de manera primordial es establecer la existencia de relación entre las variables de estudio mediante un análisis que permitió conocer su interrelación en el espacio de tiempo propuesto.

El esquema de estudio propuesto para la presente investigación es el siguiente:



Donde:

M : Muestra

Ox : Variable Acciones de Intervención

Oy : Variable Satisfacción

R : Relación de variables

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

Es el conjunto de elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se realiza la investigación. (Carrasco, 2013)

La población objetivo del presente estudio estuvo constituido por 130 usuarias que hicieron uso de los servicios del Centro Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia de Tumbes durante el periodo de enero a mayo del 2023, conforme lo precisa Hernández et al. (2014) menciona que la población es aquel grupo de personas cuyas características son similares.

**Tabla 1:**

*Población de usuarias atendidas en el Centro Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia Tumbes*

<b>Tipo de violencia</b>	<b>Cantidad</b>
Física	57
Psicológica	59
Sexual	14
Total	130

Fuente: Portal Estadístico Aurora, 2023

**Muestra**

Para la presente investigación se optó por realizar un muestreo probabilístico en el que cada uno de los elementos muestrales tienen igual probabilidad de ser seleccionado, esto nos ayudará a eliminar cualquier sesgo, estimar el error de predicción del parámetro de una variable en función del tamaño de la muestra elegida (García, 2013, p. 131).

El tamaño de la muestra será determinado con la utilización de la fórmula estadística utilizada para poblaciones definidas, (Wittoski, 2000) conforme se aprecia a continuación:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * x (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

Z<sup>2</sup> = Nivel de Confianza 95%

P = Probabilidad de éxito 0.5

Q = Probabilidad de Fracaso 0.5

N = Población 130

E = Nivel de error (0.05)

Reemplazando los valores de investigación en la formula, resulta:

$$n = 97 \text{ usuarias}$$

## Muestreo

Carrasco (2019) señala:

Es la técnica que nos permite seleccionar muestras adecuadas de una población de estudio. el muestreo debe conducir a la obtención de una muestra representativa de la población de donde proviene, esta condición establece que cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser incluida en la muestra.

Para la presente investigación se optó por realizar un muestreo probabilístico en el que cada uno de los elementos muestrales tienen igual probabilidad de ser seleccionado, esto nos ayudará a eliminar cualquier sesgo, estimar el error de predicción del parámetro de una variable en función del tamaño de la muestra elegida conforme lo asegura García, (2013).

La muestra censal será entrevistada mediante la técnica de la encuesta con dos instrumentos; para la variable acciones de intervención estructurado sobre la base

de 21 ítems y para la variable satisfacción se utilizará una encuesta de 15 ítems, ambos diseñados en escala Likert.

### **3.4. Métodos, técnica e instrumento**

#### **Métodos**

Para la ejecución de la investigación se utilizó el método inductivo - deductivo lógico, pues se realizó una búsqueda de los hallazgos científicos de estudios anteriores que se desarrollaron para estudiar la variable acciones de intervención y la variable satisfacción de las usuarias en los servicios, con lo cual se elaboró un análisis que permitió comparar las conclusiones obtenidas a partir de los hallazgos de nuestra investigación.

#### **Técnica**

En concordancia con Bernal (2016) las técnicas se utilizaron en la investigación fueron:

#### **Documental**

Análisis de documentos Técnica basada en fichas bibliográficas que tienen como propósito analizar material impreso. Se usa en la elaboración del marco teórico del estudio. (Bernal, 2016, p. 194)

#### **Encuesta**

Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se prepara con el propósito de obtener información de las personas. (Bernal, 2010, p. 194)

Para el estudio realizado se utilizó dos cuestionarios como instrumentos de medición; compuestos por 36 preguntas con escala de Likert; los cuales recogieron información del ítem del 01 al 21 acerca de la variable acciones de intervención (ver anexo 6) y de los ítems 22 al 36 recogen información

sobre la variable satisfacción, las cuales fueron aplicadas mediante una encuesta. (ver anexo 7) a las usuarias que fueron atendidas en los servicios del Centro Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia de Tumbes.

## **Instrumentos**

De Lama (2022) sostiene “Los instrumentos de investigación son los recursos que el investigador puede utilizar para abordar problemas y fenómenos y extraer información de ellos”

**Cuestionario**, en la presente investigación se recolectó la información mediante el uso del cuestionario, compuesto por una serie de interrogantes planteadas para obtener los resultados definidos y lograr los objetivos; es una forma para recoger información de la muestra o población que se centra en la problemática (Falcón y Herrera, 2005, pág. 12).

Para el estudio se elaboraron dos instrumentos; el primero estuvo diseñado para recoger la información de la variable AI y estuvo compuesto por 21 preguntas, dotadas de una escala de Likert, el segundo instrumento estuvo diseñado para recoger información de la variable S estructurado en base a 15 preguntas en escala Likert para el registro de las respuestas de las encuestadas.

## **3.5. Procesamiento y análisis**

### **Procesamiento**

Una vez que se recogió la información mediante el cuestionario; se utilizó el programa Excel para construir una base de datos; procediendo a emplear, posteriormente, el programa estadístico SPSS, versión 29, lo que nos permitió apreciar la distribución no normal de los datos, para optar por el uso del coeficiente no paramétrico de Rho de Spearman para medir el coeficiente de correlación entre las variables y entre las dimensiones de la variable independiente y la variable dependiente, lo que nos permitió exhibir información mediante tablas que muestran las frecuencias; asimismo se

realizó una prueba de correlación de Spearman para concretar la corroboración de las hipótesis.

## **Análisis**

Al concluir la etapa de procesamiento se efectuó un análisis descriptivo e inferencial, tomando como referencia la prueba de correlación de Spearman que permitió establecer la relación entre las variables de estudio y realizar la contrastación de hipótesis, estos resultados fueron confrontados con las bases teórico – científicas y las investigaciones que previamente se habían realizado, para en base a todo ello lograr el objetivo de nuestra investigación: Determinar la relación de las acciones de intervención y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023.

### **3.6. Confiabilidad y validez del instrumento**

#### **Confiabilidad**

Dentro del procedimiento, se realizó una prueba piloto en 10 usuarias de los servicios del Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de Familia, para detectar errores que dificulten, impidan la comprensión de los ítems o eviten la obtención de los datos su calidad u otras circunstancias que impidan realizar el estudio, con el empleo del Alfa de Cronbach, se pudo establecer que los valores obtenidos denotaban y garantizaban una alta confiabilidad del instrumento.

Los resultados mostrados a través del Alfa de Cronbach de la Tabla 2, han sido obtenidos con el procesamiento de las fichas de datos de la prueba piloto. (Anexo 8 y 9).



**Tabla 2:**  
*Fiabilidad del instrumento*

Cuestionario	N° de elementos	Valor
Acciones de Intervención	21	.840
Satisfacción	15	.883

Fuente: Prueba Piloto

### **Validez**

La validación del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos en la materia con el grado de maestría y doctorado; para lo cual se sometió cada una de las preguntas a una valoración.

Para el caso concreto la validación del instrumento se realizó de acuerdo al análisis de contenido con la participación de tres profesionales expertos en la materia de estudio. Hernández, et al. (2014) hace referencia a que un instrumento es válido cuando exhibe un dominio específico de contenido el cual es posible cuantificar. (p. 204).

**Tabla 3:**

*Validez del instrumento*

Nivel	Nombre	Resultado
Doctor	Renato Enrique Seminario Pozada	Aplicable
Maestro	Mirna Marisol Marigorda Alzamora	Aplicable
Maestro	Diana Gissela Barba Olaya	Aplicable

### 3.7. Variables y operacionalización

#### Variable 1: Acciones de intervención

##### Definición Conceptual

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2021) señala:

Conjunto de acciones desarrolladas por profesionales de los Centros Emergencia Mujer durante la atención de las víctimas de violencia para lograr su recuperación integral.

##### Definición operacional

La información que permitió concretar la investigación de la primera variable acciones de intervención se obtiene con la técnica de encuesta para la aplicación de un cuestionario como instrumento de medición, que consta de 21 interrogantes estructurados en escala Likert, que se aplica a las 97 usuarias que han sido atendidas en el Centro de Emergencia Mujer de la Comisaria de Familia de Tumbes. (Tabla 1, Anexo 2)

**Tabla 4:**

*Dimensiones, indicadores de las acciones de Intervención*

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Acciones de Recepción	Amabilidad Comunicación Fluida Información Clara Celeridad Privacidad Explicación del Procedimiento	1,2,3,4,5
Acciones de Entrevista	Tiempo adecuado Revictimización Obtención de Patrocinio Verificación de Datos	6,7,8,9
Gestión de Seguridad	Gestión de Soportes Ofrecimiento de Refugio	10,11,12,13

Dimensiones	Indicadores	Ítems
	Obtención de Medida de Protección	
Diseño de Estrategias de Afrontamiento	Participación de la Usuaría Consejería Psicológica Superación estado de tensión Generación de confianza Inclusión de necesidades	14,15,16,17
Atención de Necesidades Complementarias	Derivación a Servicios de Salud Derivación a Servicios de Justicia	18,19,20,21

Fuente: Encuesta

## Variable 2: Satisfacción

### Definición conceptual

Setó (2004), señala que el término resume el nivel de complacencia del cliente desde su propia perspectiva formada en base a la apreciación de la técnica, funcionalidad, lealtad, confianza y expectativa concebida previamente.

### Definición operacional

La información que permitió la estudiar la variable satisfacción se logró con la técnica de encuesta para la aplicación de un cuestionario como instrumento de medición, el cual consta de 15 preguntas construidas en escala Likert, que se aplica a las 97 usuarias que han sido atendidas en los servicios del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia Tumbes. (Tabla 1, Anexo 3)

**Tabla 5:** Dimensiones, indicadores de la variable satisfacción

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Calidad Funcional Percibida	Preparación profesional	1, 2, 3, 4
	Atención de sus necesidades	
	Inmediatez en la intervención	
	Acompañamiento en el Proceso	
Calidad Técnica	Utilidad del servicio	5, 6, 7
	Protección inmediata	
	Interrupción de hechos de violencia	
Confianza	Generación de Confianza	8, 9, 10
	Confidencialidad	
	Respaldo	
Expectativa	Cumplimiento de expectativas	11, 12
	Atención de requerimientos	
Lealtad	Idoneidad del servicio	13, 14, 15
	Utilidad	
	Recomendación	

**Fuente:** Encuesta

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Resultados

**Objetivo general:** Determinar la relación de las acciones de intervención y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023.

**Tabla 6:**  
*Distribución de frecuencia de las variables acciones de intervención y satisfacción*

Variable acciones de intervención	Variable satisfacción							
	Insatisfechos		Medianamente		Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Baja	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Regular	2	2.1%	82	84.5%	0	0.0%	84	86.6%
Alta	0	0.0%	9	9.3%	4	4.1%	13	13.4%
Total	2	2.1%	91	93.8%	4	4.1%	97	100.0%

Fuente: Cuestionario de acciones de intervención y satisfacción

Los resultados que se exponen en la Tabla 6, muestra que un 84.5% de las usuarias atendidas por el Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de Familia Tumbes, consideraron como regular las acciones de intervención y consideraron estar medianamente satisfechas con la atención que se les ha brindado, lo cual evidencia que consideran como regulares las acciones que se desarrollaron durante su recepción, entrevista, gestión de seguridad, diseño de estrategias y atención complementaria lo que conlleva a que se encuentren medianamente satisfechas con la calidad técnica, calidad funcional percibida, expectativa, confianza, y lealtad. Asimismo, el 9.3% de las usuarias consideró las acciones de intervención como alta y estar medianamente satisfechas.

**Objetivo específico 1:** Determinar la relación de las acciones de recepción y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023

**Tabla 7:**

*Distribución de frecuencia de la dimensión acciones de recepción y satisfacción de las usuarias*

Dimensión acciones de recepción	Variable satisfacción							
	Insatisfechos		Medianamente		Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Baja	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Regular	2	2.1%	28	28.9%	0	0.0%	30	30.9%
Alta	0	0.0%	63	64.9%	4	4.1%	67	69.1%
Total	2	2.1%	91	93.8%	4	4.1%	97	100.0%

Fuente: Cuestionario de acciones de intervención y satisfacción

Los resultados expuestos en la tabla 7 muestran que el 64.9% de las encuestadas considera como alta la dimensión acciones de recepción de manera coincidente con las que consideran estar medianamente satisfechas con la atención ofrecida, ello demuestra que se consideran medianamente satisfechas respecto a la amabilidad mostrada por el personal de atención, comunicación fluida que se pudo establecer, la recepción de información clara, celeridad y privacidad que recibieron durante su atención en el servicio. Por otro lado, se observa que el grupo que consideró regular las acciones de recepción con 28.9% también considera estar medianamente satisfecho.

**Objetivo específico 2:** Determinar la relación de las acciones de entrevista y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023

**Tabla 8:**

*Distribución de frecuencia de la dimensión acciones de entrevista y satisfacción de las usuarias*

Dimensión acciones de entrevista	Variable satisfacción							
	Insatisfechos		Medianamente		Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Baja	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%	1	1.0%
Regular	2	2.1%	83	85.6%	3	3.1%	88	90.8%
Alta	0	0.0%	7	7.2%	1	1.0%	8	8.2%
Total	2	2.1%	91	93.8%	4	4.1%	97	100.0%

Fuente: Cuestionario de acciones de intervención y satisfacción

Los resultados que muestra la tabla 8 se aprecia que el 85.6% de las evaluadas considera como regular la dimensión acciones de entrevista; siendo que el mayor porcentaje se ubica en las usuarias que consideran estar medianamente satisfechas con el servicio brindado; esto precisa que existe una evaluación regular respecto a la explicación del procedimiento, uso del tiempo empleado para la atención, la no revictimización y la obtención de patrocinio efectivo durante la atención. Respecto al grupo que considera como alta la dimensión acciones de entrevista con 7.2% tiende a estar medianamente satisfecho.

**Objetivo específico 3:** Determinar la relación de la gestión de seguridad y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023

**Tabla 9:**

*Distribución de frecuencia de la dimensión gestión de seguridad y satisfacción de las usuarias*

Dimensión gestión de seguridad	Variable satisfacción							
	Insatisfechos		Medianamente		Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Baja	1	1.0%	1	1.0%	0	0.0%	2	2.1%
Regular	1	1.0%	85	87.6%	2	2.1%	88	90.7%
Alta	0	0.0%	5	5.2%	2	2.1%	7	7.2%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2.1%</b>	<b>91</b>	<b>93.8%</b>	<b>4</b>	<b>4.1%</b>	<b>97</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Cuestionario de acciones de intervención y satisfacción

Los resultados que se muestran en la tabla 9 advierten que el 87.6% de las usuarias atendidas consideraron como regular la dimensión gestión de seguridad y consideraron estar medianamente satisfechas por la atención brindada, lo que nos permite expresar que las usuarias están medianamente satisfechas con la verificación de datos que se realiza en sus casos, la gestión de soportes familiares, el ofrecimiento del hogar de refugio temporal y la obtención de la medida de protección luego de su atención. Asimismo, se observa que el grupo que consideró alta las acciones de recepción con 5.2% también considera estar medianamente satisfecho con la atención recibida.



**Objetivo específico 4:** Determinar la relación del diseño de estrategias y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023

**Tabla 10:**

*Distribución de frecuencia de la dimensión diseño de estrategias y satisfacción de las usuarias*

Dimensión diseño de estrategias	Variable satisfacción							
	Insatisfechos		Medianamente		Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Baja	2	2.1%	7	7.2%	0	0.0%	9	9.3%
Regular	0	0.0%	83	85.6%	4	4.1%	87	89.7%
Alta	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%	1	1.0%
Total	2	2.1%	91	93.8%	4	4.1%	97	100.0%

Fuente: Cuestionario de acciones de intervención y satisfacción

Los resultados mostrados en la tabla 10 identifican que el 85.6% de usuarias atendidas por los servicios consideraron regular la dimensión diseño de estrategias y consideraron estar medianamente satisfechas con la atención recibida, lo que nos permite expresar que consideran aceptable su participación en el proceso, la consejería psicológica, superación del estado de tensión y la generación de confianza que se desarrolló en la atención. Respecto al grupo que considera como baja la dimensión diseño de estrategias con 2.1% también se encuentran insatisfechos con el servicio.

**Objetivo específico 5:** Determinar la relación de atención complementaria y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023

**Tabla 11:**

*Distribución de frecuencia de la dimensión atención complementaria y satisfacción de las usuarias*

Dimensión atención complementaria	Variable satisfacción							
	Insatisfechos		Medianamente		Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Baja	1	1.0%	1	1.0%	0	0.0%	2	2.1%
Regular	1	1.0%	84	86.6%	2	2.1%	87	89.7%
Alta	0	0.0%	6	6.2%	2	2.1%	8	8.2%
Total	2	2.1%	91	93.8%	4	4.1%	97	100.0%

Fuente: Cuestionario de acciones de intervención y satisfacción

Los resultados expuestos en la tabla 11 muestran que el 86.6% de las usuarias atendidas evaluaron como regular la atención complementaria y consideraron estar medianamente satisfechas con la atención brindada, esto nos permite expresar que las usuarias concluyeron encontrarse medianamente satisfechas con la inclusión de sus necesidades, la derivación a servicios de salud y su derivación a los servicios de justicia. Respecto al grupo que consideró como alta la dimensión atención complementaria, también precisó encontrarse medianamente satisfechas con el servicio brindado.

## COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

**Prueba de hipótesis para el objetivo general** Existe una relación significativa entre acciones de intervención y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023.

**Tabla 12:**  
*Correlación entre acciones de intervención y satisfacción*

Coeficiente Rho de Spearman		Acciones de Intervención	Satisfacción
Acciones de Intervención	Coeficiente de correlación	1.000	.794**
	Sig. (bilateral)	.	<.001
	N	97	97
Satisfacción	Coeficiente de correlación	.794**	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	97	97

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 12 se puede observar en los resultados que el p valor calculado es menor al 0.01, por lo que se acepta la hipótesis general del investigador indicando la existencia de una relación significativa entre las variables acciones de intervención y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023. Asimismo, se muestra que el coeficiente de rho de Spearman es de 0.794, lo que indica que la relación entre estas variables es directa y su grado es alto.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1.** Existe una relación significativa entre las acciones de recepción y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023.

**Tabla 13:**  
*Correlación entre acciones de recepción y satisfacción*

	Coeficiente Rho de Spearman	Acciones de recepción	Satisfacción
Acciones de recepción	Coeficiente de correlación	1.000	.425**
	Sig. (bilateral)	.	<.001
	N	97	97
Satisfacción	Coeficiente de correlación	.425**	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	97	97

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 13 se puede observar en los resultados que el p valor calculado es menor al 0.01, por lo que se acepta la hipótesis del investigador indicando la existencia de una relación significativa entre la dimensión acciones de recepción y la variable satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023. Asimismo, se muestra que el coeficiente de rho de Spearman es de 0.425, lo que indica que la relación entre la dimensión y la variable es directa y su grado es moderado.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2.** Existe una relación significativa entre las acciones de entrevista y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023.

**Tabla 14:**  
*Correlación entre acciones de entrevista y satisfacción*

	Coeficiente Rho de Spearman	Acciones de entrevista	Satisfacción
Acciones de entrevista	Coeficiente de correlación	1.000	.354**
	Sig. (bilateral)	.	<.001
	N	97	97
Satisfacción	Coeficiente de correlación	.354**	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	97	97

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 14 podemos apreciar en los resultados que el p valor calculado es menor al 0.01 por lo que se acepta la hipótesis del investigador señalando la existencia de una relación significativa entre la dimensión acciones de entrevista y la variable satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023. Asimismo, el coeficiente de Rho de Spearman es de 0.354, lo que indica que la relación entre la dimensión y la variable es directa y su grado es bajo.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3.** Existe una relación significativa entre la gestión de seguridad y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023.

**Tabla 15:**  
*Correlación entre gestión de seguridad y satisfacción*

	Coeficiente Rho de Spearman	Gestión de seguridad	Satisfacción
Gestión de seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	.854**
	Sig. (bilateral)	.	<.001
	N	97	97
Satisfacción	Coeficiente de correlación	.854**	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	97	97

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

La tabla 15 nos muestra que el p valor calculado es menor al 0.01, por lo que se acepta la hipótesis del investigador: señalando que existe una relación significativa entre la gestión de seguridad y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023. Asimismo, el coeficiente de Rho de Spearman es de 0.854, lo que indica que la relación entre la dimensión y la variable es directa y su grado es muy alto.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 4.** Existe una relación significativa entre el diseño de estrategias y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023.

**Tabla 16:**  
*Correlación entre diseño de estrategias y satisfacción*

	Coeficiente Rho de Spearman	Diseño de estrategias	Satisfacción
Diseño de estrategias	Coeficiente de correlación	1.000	.617**
	Sig. (bilateral)	.	<.001
	N	97	97
Satisfacción	Coeficiente de correlación	.617**	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	97	97

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 16 se observa que los resultados del p valor calculado es menor al 0.01, por lo que se acepta la hipótesis de investigador: señalando que existe una relación significativa entre la dimensión diseño de estrategias y la variable satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023. Asimismo, mediante la prueba estadística no paramétrica de Spearman, se ha determinado un coeficiente de 0.617, lo que señala que la relación entre la dimensión y la variable es directa y su grado es alto.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 5.** Existe una relación significativa entre la atención complementaria y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023.

**Tabla 17:**  
*Correlación entre atención complementaria y satisfacción*

	Coeficiente Rho de Spearman	Atención complementaria	Satisfacción
Atención complementaria	Coeficiente de correlación	1.000	.527**
	Sig. (bilateral)	.	<.001
	N	97	97
Satisfacción	Coeficiente de correlación	.527**	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	97	97

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 17 se observa que el valor p calculado es menor al 0.01, por lo que se acepta la hipótesis del investigador: señalando que existe una relación significativa entre la dimensión atención complementaria y la variable satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023. Asimismo, a través de la prueba no paramétrica de Spearman, se ha obtenido un coeficiente de 0.527; lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es moderado.

#### 4.2. Discusión:

**Para el objetivo general:** Determinar la relación Acciones de Intervención y la Satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023.



El estudio ha permitido determinar que el 84.5% de las usuarias que han sido atendidas en el Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de Familia Tumbes; evaluaron las acciones de intervención como regulares y consideraron estar medianamente satisfechas con la atención brindada, además se pudo calcular, mediante la prueba no paramétrica de Spearman; un coeficiente de correlación de 0.794; lo cual denota una correlación alta, directa positiva y un p-valor obtenido de  $<.001$  que nos permite asegurar que hay una relación significativa entre las acciones de intervención y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023. Por lo que podemos asegurar que entre mayor sea el despliegue y eficacia de las acciones de intervención que se realicen durante la atención de las víctimas de violencia, mayor será el nivel de satisfacción que se obtenga en las usuarias del servicio.

Tupayachi (2021) en su tesis “Calidad de Servicio de las Usuarias Víctimas de Violencia Familiar y Sexual del Centro Emergencia Mujer Satipo 2019” determinó que el 51.85% de las usuarias consideró que hay una buena calidad del servicio y el 44.44% manifestaron sentirse satisfecha con la atención, asimismo pudo concluir con el valor de Rho de Spearman de 0.572 que existe una relación significativa entre las variables. Encontrando aproximaciones con el estudio realizado en el CEM Comisaria de Familia Tumbes, Perú, 2023, debido a la existencia de una relación significativa entre las variables estudiadas. Desde el aspecto teórico Rojas (2004) concuerda con nuestros resultados al afirmar que la satisfacción del usuario se encuentra relacionada de manera directa con la evaluación que el mismo realiza sobre los servicios recibidos y la expectativa que se genera durante la oferta.

**Para el objetivo específico 1:** Determinar la relación de las acciones de recepción y la Satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023.

El estudio realizado permitió concluir que el 64.9% de las usuarias; calificaron como alta la dimensión acciones de recepción y consideraron estar medianamente satisfechas con la atención recibida del Centro Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia Tumbes, asimismo se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.425 lo que se interpreta como una correlación moderada, positiva y directa y un p-valor

obtenido  $<0.001$ , lo que expone que existe una correlación muy significativa entre las variables acciones de recepción y la satisfacción de las usuarias. Lo cual nos permite apreciar que el nivel de satisfacción constituido por la calidad funcional percibida, calidad técnica, Confianza, Expectativa y lealtad que evidencian las usuarias es producto de la amabilidad demostrada, el establecimiento de comunicación fluida, la provisión de información clara, la celeridad y respeto a la privacidad demostrada en la atención.

Sandoval (2020) con la investigación titulada: “Calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar atendidas en la Comisaría de Familia Tumbes, 2019”, concluyó que el 71.2% de las víctimas de violencia familiar señalaron estar satisfechas con la atención recibida, asimismo determinó que existe una relación significativa entre las variables calidad de atención y la variable satisfacción de las víctimas de violencia familiar atendidas en la Comisaría de Familia Tumbes 2019, con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,859 y significancia (bilateral) igual a 0,003. Por lo que se muestran coincidencias con los hallazgos del estudio realizado en el Centro Emergencia Mujer Comisaría de Familia Tumbes, Perú, 2023.

**Para el objetivo específico 2:** Determinar la relación de las acciones de entrevista y la Satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaría la Familia Tumbes, Perú, 2023.

La investigación pudo evidenciar que el 85.6% de las usuarias evaluaron como regular la dimensión las acciones de entrevista y consideraron estar medianamente satisfechas con el servicio brindado; además se determinó un coeficiente de correlación de 0.354, que denota una correlación baja, directa, y un p-valor calculado de  $<0.001$  que denota una relación muy significativa entre la dimensión acciones de entrevista y la variable satisfacción, esto nos permite asegurar que el nivel de satisfacción que se evidencia en las usuarias está relacionado con una debida explicación del procedimiento, uso del tiempo adecuado, evitar la revictimización y la obtención material de patrocinio legal para la atención de su caso.

Jinez (2017) en su investigación “Calidad de servicio y satisfacción de las usuarios del Centro Emergencia Mujer en la Comisaria Santa Bárbara” determinó, con un valor de Rho de Spearman 0.857\*\*; que existe una correlación significativa entre las variables calidad de servicio y el nivel de satisfacción, por lo que concluye que la calidad con la que se realice las intervenciones y atención en el Centro Emergencia Mujer de Santa Bárbara para el año 2017 será concordante con el nivel de satisfacción que obtengan los usuarios, por lo que se muestran similitudes con la investigación realizada en el Centro emergencia Mujer de la Comisaria de Familia Tumbes, Perú, 2023.

**Para el objetivo específico 3:** Determinar la relación de gestión de seguridad y Satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023.

El estudio determinó que el 87.6% de las usuarias atendidas evaluaron como regular la dimensión gestión de seguridad y consideraron estar medianamente satisfechas con la atención brindada, además se halló un coeficiente de correlación entre la dimensión y la variable de 0.854; que describe una correlación muy alta, directa positiva y un p-valor obtenido de <0.001 que se interpreta como una relación muy significativa entre la dimensión gestión de seguridad y la variable satisfacción en las usuarias atendidas en el Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de Familia Tumbes, esto nos permite manifestar que la verificación de datos, gestión de soportes familiares, ofrecimiento del hogar de refugio temporal y la obtención de la medida de protección luego de su atención incidirán sobre el nivel de satisfacción que expresen las usuarias.

Cabra (2022) en su investigación titulada: “Comprensión de las tensiones, colaboraciones y relaciones mediadas por la experiencia entre quienes dan atención a la violencia de género: el caso del Mecanismo Articulador en Tunja” determina que las acciones orientadas a mejorar la inmediatez, comunicación y actuar eficiente que se incentivan en la ruta de atención que se implementa para las víctimas de violencia; permiten mejorar el acompañamiento psicosocial de la víctima más allá de los actos iniciales de atención y estos son los que inciden positivamente en la satisfacción que se obtiene de los servicios brindados. Por lo

que existen coincidencias con los resultados obtenidos en la investigación realizada en el CEM Comisaria de Familia Tumbes, Perú, 2023.

**Para el objetivo específico 4:** Determinar la relación de diseño de estrategias y Satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023.

El estudio muestra que el 85.6% de usuarias atendidas por los servicios consideraron como regular la dimensión diseño de estrategias y consideraron estar medianamente satisfechas con la atención recibida, asimismo que existe una correlación alta de 0.617 calculada con el coeficiente de rho de Spearman y un p-valor de <0.001 que se interpreta como una relación muy significativa entre el diseño de estrategias y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023, lo que permite expresar que consideran aceptable su participación en el proceso, la consejería psicológica, superación del estado de tensión y la generación de confianza que se desarrolló en la atención

Vasquez-Miraz et al (2022) en su investigación titulada: “Atención en centros asistenciales para la mujer víctima de violencia de género desarrollado en la ciudad de Coirós y Cartagena de Indias”, concluyó que el 80% de las mujeres que son víctimas de género, expresaron un alto nivel de satisfacción con la atención que recibieron por las autoridades encargadas de recibir su denuncia y realizar las primeras acciones de protección, asimismo el estudio le permitió afirmar que la satisfacción está relacionado con el impacto que la intervención produce en la forma de vida, la cobertura de las necesidades y la accesibilidad de las usuarias. Por lo que existen coincidencias entre los resultados obtenidos en el CEM Comisaria Familia Tumbes, Perú, 2023 y los hallazgos mostrados por Vasquez-Miraz en España.

**Para el objetivo específico 5:** Determinar la relación de atención complementaria y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023.

El estudio realizado evidencia que el 86.6% de las usuarias atendidas evaluaron como regular la atención complementaria y consideraron estar medianamente

satisfechas con la atención brindada, lo cual nos permite expresar que las usuarias se encuentran medianamente satisfechas con la inclusión de sus necesidades, la derivación a servicios de salud y servicios de justicia. Los resultados de Rho de 0,527 nos indican que existe correlación moderada, directa, positiva y un p-valor  $<0.001$ , muestra que existe una relación significativa entre la dimensión atención complementaria y la variable satisfacción en las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes.

Villar (2019) en su tesis titulada “Satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el Centro de Emergencia Mujer Contralmirante Villar, 2019”, estableció que el 98% de usuarias se encontraban completamente satisfechas con la atención proporcionada por el CEM, principalmente por la atención se habría brindado para coberturar necesidades alimentarias y de salud adicionales al caso de violencia. Por lo que existen semejanzas en los hallazgos descritos en el estudio en el CEM Comisaria de Familia Tumbes, Perú, 2023 y los descritos por Villar (2019).

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES**

1. Existe una relación directa alta entre las variables acciones de intervención y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.794 y un p valor menor a 0.01.
2. Existe una relación directa moderada entre la dimensión acciones de recepción y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia Tumbes 2023, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,425 y un p valor menor a 0.01.
3. Existe una relación directa baja entre la dimensión acciones de entrevista y la variable satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023, con un coeficiente de Rho de Spearman es de 0.354 y un p valor menor a 0.01.
4. Existe una relación directa alta entre la dimensión gestión de seguridad y la variable satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia Tumbes 2023, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,854 y un p valor menor a 0.01.
5. Existe una relación directa alta entre la dimensión diseño de estrategias y la variable satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia Tumbes 2023, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,617 y un p valor menor a 0.01.
6. Existe una relación directa moderada entre la dimensión atención complementaria y la variable satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia Tumbes 2023, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,527 y un p valor menor a 0.01.

## **CAPITULO VI**

### **RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere a los responsables del Programa Nacional AURORA, evalúen la necesidad de fortalecer las capacidades técnicas de los profesionales en los procedimientos de recepción, entrevista, gestión de seguridad, diseño de estrategias y atención complementaria de los servicios de atención.
2. A los responsables de dirigir el Centro Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia Tumbes, evaluar regularmente el nivel de satisfacción de las usuarias; para incorporar el índice nivel de satisfacción en la evaluación y toma de decisiones para la mejora del servicio.
3. Se sugiere a los responsables de la Unidad de Talento Humano del Programa Nacional AURORA, realizar capacitaciones dirigidas al fortalecer las habilidades blandas de los profesionales encargados de la atención para que puedan realizar los procedimientos de atención de casos de violencia con mayor empatía, optimicen el tiempo, eviten la revictimización y concreten el patrocinio legal efectivo en todos los casos registrados.
4. A los profesionales del servicio de Asistencia Social del Centro Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia Tumbes; continuar el desarrollo de acciones extramurales que permitan documentar el perfil socioeconómico de las víctimas de violencia, la generación de soporte familiar, el ingreso de víctimas a los Hogares de Refugio Temporal y el monitoreo constante para la ejecución de las medidas de protección.
5. A los profesionales del servicio de Psicología de los Centros Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia Tumbes; priorizar la recuperación de la autonomía en las víctimas de violencia para fortalecer su participación en el proceso de

protección y sanción de los hechos de violencia, manteniendo la consejería psicológica como respuesta permanente que genere confianza en el sistema.

6. A los responsables del Centro Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia Tumbes; fortalecer la articulación interinstitucional con diversas instituciones públicas, privadas y humanitarias con la finalidad de lograr la atención de aquellas necesidades complementarias de las víctimas de violencia que no son coberturadas por el Centro de Emergencia Mujer, pero que son importantes para lograr su recuperación integral.



## CAPITULO VII

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agencia Andina (30/08/2021) Presupuesto 2022 contempla 5,176 millones de soles para luchar contra la violencia a la mujer. El Peruano. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia/128004-presupuesto-2022-contempla-5176-millones-de-soles-para-luchar-contra-la-violencia-a-la-mujer>.

Álvarez, L., Núñez, J. C., Hernández, J., González-Pienda, J., & Soler, E. (1998). Componentes de la motivación: evaluación e intervención académica. *Aula Abierta*, 71, 91–120. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=45423&info=resumen&idioma=SPA>

Álvarez Pomar, L. , & Rojas-Galeano, S. (2020). Herramienta basada en agentes para la valoración del impacto de intervenciones no farmacéuticas contra la COVID-19. *Tecnológicas*, 23(49), 201–221. <https://doi.org/10.22430/22565337.1685>

Ander Egg, E. 1995. Diccionario del trabajo social. Buenos Aires: Lumen.

Beattie, P.F., Nelson, R.M., & Lis, A. (2007). Spanish language version of the MedRisk instrument for measuring patient satisfaction with physical therapy care (MRPS): preliminary validation. *Physical therapy*. 87(6): 793-800.

Cabra P. (2022) Comprensión de las tensiones, colaboraciones y relaciones mediadas por la experiencia entre quienes dan atención a la violencia de género: el caso del Mecanismo Articulador en Tunja. (Tesis de grado). Universidad del Rosario, Bogotá – Colombia.

Cortés Coss, Agustín, & Cortés Coss, Dina Elizabeth. (2021). Bases teóricas y metodológicas de los procesos de intervención socioeducativa. *Conrado*, 17(80),

356-362. Epub 02 de junio de 2021. Recuperado en 04 de abril de 2023, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442021000300356&lng=es&tlng=](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000300356&lng=es&tlng=).

ENDES (2021). Perú: Encuesta Demográfica y de Salud Familiar – Nacional y Departamental. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1838/index.html](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1838/index.html)

Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

Guillen Valle, O. R., Sánchez Camargo, M. R., & Begazo de Bedoya, L. H. (2020). Pasos Para Elaborar Una Tesis De Tipo Correlacional. *Depósito Legal En La Biblioteca Nacional Del Perú; 2020. 1–148 p. Av, 1(1), 1–148.* [http://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipo-correlacional-octubre-19\\_c.pdf](http://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipo-correlacional-octubre-19_c.pdf)

Hernández, J. (1998) Componentes de la motivación: Evaluación e Intervención Académica. Universidad de Oviedo – España. Recuperado de: <https://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/29698>

Jinez, M. E. N. (2018). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del centro emergencia mujer en la comisaria Santa Barbara, Juliaca – 2017. *Universidad Cesar Vallejo*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35292/jinez\\_me-SD.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35292/jinez_me-SD.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (06/09/2020) Texto Único ordenado de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. [Decreto Supremo N° 004-2022-MIMP]. Diario Oficial El Peruano.

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (30/03/2021) Protocolo de Atención de los Centros Emergencia Mujer [Resolución Ministerial N° 100-2021-MIMP]. Diario Oficial El Peruano.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Peña Díaz, R. (2019). Enfoque de género como política pública para reducir los índices de violencia familiar, Tumbes 2020. [http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2477/TESIS - PEÑA DIAZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2477/TESIS-PEÑA%20DIAZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Saavedra, J. (2015). Cuatro argumentos sobre el concepto de intervención social FOUR ARGUMENTS ABOUT THE CONCEPT OF SOCIAL INTERVENTION. *Cinta Moebio*, 53, 135–146. [www.moebio.uchile.cl/53/saavedra.html](http://www.moebio.uchile.cl/53/saavedra.html)
- Sandoval, M. (2019) Calidad de atención y nivel de satisfacción de las víctimas de violencia familiar atendidas en la Comisaria de Familia Tumbes, 2019. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Piura – Perú.
- Seto, D. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad al cliente. Madrid: ESIC. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8s WM jo BcC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>.
- Tupayachi P. (2021) Calidad de Servicio de las Usuarías Víctimas de Violencia Familiar y Sexual del Centro Emergencia Mujer Satipo 2019. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima – Perú.
- Vázquez-Miraz, P., Quintana, A., & Riveira, B. (2022). Atención en centros asistenciales para la mujer víctima de violencia de género de Coirós (Galicia) y Cartagena de Indias: un análisis comparado. *IQual. Revista de Género e Igualdad*, 5, 79–97. <https://doi.org/10.6018/igual.479851>
- Velandia, F., Ardón, N., & Jara, M. I. (2001). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Gerencia y Políticas de Salud*, 6(13), 139–168. <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/2695>
- Zas B. (2002) La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. *Psicología- Científica.com*. Agosto 26 de 2002. Recuperado de:

<http://www.psicologiacientifica.com/bv/> psicología-80-1-la-satisfaccion-como-indicador-de-excelencia-en-la-calidad-d.html 2002.

## **IV. ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Acciones de intervención y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Tipo
<p>¿Cuál es la relación de las acciones de intervención y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cuál es la relación de las acciones de recepción y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación de las acciones de entrevista y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación de la gestión de seguridad y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación del diseño de estrategias y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación de la atención complementaria y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023?</p>	<p>Determinar la relación de las acciones de intervención y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Determinar la relación de las acciones de recepción y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023</p> <p>2. Determinar la relación de las acciones de entrevista y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023</p> <p>3. Determinar la relación de la gestión de seguridad y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023</p> <p>4. Determinar la relación del diseño de estrategias y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023</p> <p>5. Determinar la relación de la atención complementaria y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023</p>	<p>Existe una relación significativa entre acciones de intervención y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>1. Existe una relación significativa entre las acciones de recepción y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023.</p> <p>2. Existe una relación significativa entre las acciones de entrevista y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023.</p> <p>3. Existe una relación significativa entre la gestión de seguridad y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023.</p> <p>4. Existe una relación significativa entre el diseño de estrategias y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023.</p> <p>5. Existe una relación significativa entre la atención complementaria y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023.</p>	<p>Variable 1 Acciones de intervención</p> <p>Variable 2 Satisfacción</p> <p>Población: En el estudio se trabajará con una población conformada por 130 usuarias que hicieron uso de los servicios del Centro Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia de Tumbes. (Programa Nacional Aurora, 2023)</p> <p>Muestra: Se determinó con la utilización de la fórmula estadística utilizada para poblaciones definidas, (Wittoski, 2000) y está constituida por 97 usuarias.</p>	<p>Básica</p> <p>No experimental</p> <p>Transversal</p> <p>Correlacional</p>

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

Título: Acciones de intervención y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaría la Familia Tumbes, Perú, 2023

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Variable 1	Es el conjunto de actividades y principios que se emplean ante problemas concretos y necesidades de los individuos, y que son condiciones indiscutiblemente necesarias para que se produzca el cambio o, en su caso, la estabilidad del cambio producido.	Los datos para la variable Acciones de Intervención se obtendrán mediante la técnica de la encuesta con un cuestionario de 21 preguntas como instrumento en escala Likert, aplicado a 97 usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia de Tumbes.	Acciones de recepción	Amabilidad Comunicación Fluida Información Clara Celeridad Privacidad	1, 2, 3, 4, 5
Acciones de intervención			Acciones de entrevista	Explicación del Procedimiento Tiempo adecuado Revictimización Obtención de Patrocinio	6, 7, 8, 9
			Gestión de seguridad	Verificación de Datos Gestión de Soportes Ofrecimiento de Refugio Obtención de Medida de Protección	10, 11, 12, 13
			Diseño de estrategias	Participación de la Usuaría Consejería Psicológica Superación estado de tensión Generación de confianza	14, 15, 16, 17
			Atención complementaria	Inclusión de necesidades Derivación a servicios de salud Derivación a servicio de justicia	18, 19, 20, 21

### Anexo 3: Matriz de operacionalización

Título: Acciones de intervención y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Variable 2 Satisfacción	Setó, P. (2004) define la satisfacción como el nivel de complacencia del cliente desde la experiencia obtenida donde incluye la funcionalidad percibida, la técnica percibida, la confianza, la expectativa y la lealtad.	Los datos para la variable Satisfacción se obtendrán mediante la técnica de la encuesta con un cuestionario de 15 preguntas en escala Likert, aplicado a 97 usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de Familia de Tumbes.	Calidad Funcional Percibida  Calidad Técnica  Confianza  Expectativa  Lealtad	Preparación profesional Atención de necesidades Inmediatez en la intervención Acompañamiento  Utilidad del Servicio Protección inmediata Interrupción de Hechos de Violencia  Generación de Confianza Confidencialidad Respaldo  Cumplimiento de expectativas Atención de requerimientos  Idoneidad del servicio Utilidad Recomendación	1,2,3,4  5,6,7  8,9,10  11,12  13,14,15



## Anexo 4: Solicitud de autorización para ejecución de tesis

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

### SOLICITA AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE ENCUESTA A USUARIOS DEL SERVICIO CEM.

Mg. ROLAND ALEXANDER FLORES VEINTIMILLA  
JEFE TERRITORIAL DEL PROGRAMA NACIONAL AURORA  
SEDE TUMBES  
Presente.-

**MIMP**  
**PROGRAMA NACIONAL AURORA**  
**CENTRO EMERGENCIA MUJER**  
**TUMBES**  
**RECIBIDO**  
**FECHA** 10/06/23  
10:45 am

Es un honor dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente y a través del presente exponerle lo siguiente:

Que para optar el grado de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Nacional de Tumbes, se requiere la ejecución de un Proyecto de Investigación, por lo que solicito a vuestro despacho evalúe otorgar el permiso correspondiente para aplicar los cuestionarios de ACCIONES DE INTERVENCION y SATISFACCION a las usuarias atendidos en el Centro Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia Tumbes durante el año 2023, que formen parte del Sistema Informático de Registro de Casos de la institución que dignamente dirige.

Por lo expuesto, ruego a Usted acceda a mi solicitud, agradeciéndole por el apoyo brindado conocedor de su apoyo constante a las actividades académicas y de superación.

P.D. Se adjunta ficha de recolección de datos.

Tumbes, 10 de junio del 2023.

Bach. VICTOR ENMANUEL SANCHEZ PIZARRO  
DNI N° 41227727

## Anexo 5: Autorización para ejecución de tesis



"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Tumbes, 19 de junio del 2023.

**CARTA N° 008-2023-MIMP-AURORA/CEMCT TUMBES/COORD.**

Bach. VICTOR ENMANUEL SANCHEZ PIZARRO  
Tesisista

ASUNTO : OTORGA AUTORIZACION PARA RECOPIACION DE DATOS

REF. : Solicitud de fecha 10.06.2023

Me es grato saludarlo cordialmente y a la vez, darle respuesta al documento de la referencia de fecha 10 de junio del 2023, donde solicita autorización para la aplicación de un instrumento de recopilación de datos en el Centro Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia de Tumbes, lo que es de importancia para su investigación denominada: **"ACCIONES DE INTERVENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DEL CENTRO EMERGENCIA MUJER DE LA COMISARIA DE FAMILIA TUMBES, 2023"**.

Por lo que luego de evaluada la solicitud bajo el esquema de investigación que propone y con las recomendaciones de confidencialidad establecidas en la "Ley N° 29733: Ley de Protección de Datos Personales; se OTORGA AUTORIZACION para la aplicación de las encuestas que forman parte de su investigación.

Atentamente.-

Abog. Roland Alexander Flores Venturini  
Coordinador Territorial - Tumbes

Av. Túpac Amaru Mz. G Lt. 01 Barrio El Milagro – Tumbes  
Teléfono: 072 – 526344

### Anexo 6: Encuesta: Acciones de Intervención

Estimada colaboradora, con el presente cuestionario pretendemos evaluar información respecto a las Acciones de Intervención y Satisfacción en las usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia Tumbes, para lo cual solicitamos su atención, respondiendo las siguientes preguntas de acuerdo a las siguientes instrucciones: Marque con una equis (X) dentro del recuadro que contenga la respuesta que usted quiera consignar siendo:

Totalmente de Acuerdo (5), De Acuerdo (4), Indiferente (3), En Desacuerdo (2) y Totalmente en Desacuerdo (1).

ACCIONES DE INTERVENCION						
N°	Dimensión 1: Acciones de Recepción	1	2	3	4	5
1	Considera que el personal fue amable al momento de recibirla en el servicio.					
2	Considera que la comunicación con los profesionales se dio de manera fluida.					
3	La información respecto al servicio que ofrece el CEM fue clara.					
4	Considera que se le atendió de manera inmediata luego de llegar al CEM.					
5	La atención de los profesionales fue brindada en un lugar con privacidad.					
Dimensión 2: Acciones de Entrevista						
6	Considera que se le explicó el procedimiento que se seguiría en su caso.					
7	Considera que se utilizó el tiempo adecuado para entrevistarla.					
8	Considera que luego de su atención es posible evitar una nueva agresión.					
9	Considera que logró entender las acciones que el abogado realizaría en su caso.					
Dimensión 3: Gestión de seguridad						
10	Considera que las medidas adoptadas para garantizar su seguridad son suficientes.					
11	Considera que la atención ayudo a que su familia participe en su protección.					
12	Le explicaron la opción que tenía para ingresar al Hogar de Refugio Temporal.					
13	Considera que la atención contribuyó para que tenga sus medidas de protección.					
Dimensión 4: Diseño de estrategias						

14	Considera que se le permitió participar en el proceso de denuncia.						
15	Considera que las recomendaciones recibidas le han ayudado						
16	Considera que ha podido recuperar su tranquilidad.						
17	Considera que puede confiar en el equipo de atención.						
Dimensión 5: Atención complementaria							
18	Considera que ha sido escuchada sobre otras necesidades complementarias.						
19	Considera que se ha asegurado los recursos económicos para atender a sus hijos.						
20	Considera que se ha atendido sus necesidades de salud.						
21	Ha logrado ser atendida por los servicios de la Defensa Pública.						

Gracias por su colaboración.

### Anexo 7: Encuesta: Satisfacción

Estimada colaboradora, con el presente cuestionario pretendemos evaluar información respecto a las Acciones de Intervención y Satisfacción en las usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaría de Familia Tumbes, para lo cual solicitamos su atención, respondiendo las siguientes preguntas de acuerdo a las siguientes instrucciones: Marque con una equis (X) dentro del recuadro que contenga la respuesta que usted quiera consignar siendo:

Totalmente de Acuerdo (5), De Acuerdo (4), Indiferente (3), En Desacuerdo (2) y Totalmente en Desacuerdo (1).

SATISFACCION						
N°	Dimensión 1: Calidad Funcional	1	2	3	4	5
1	Considera que quienes la atendieron demostraron conocer el tema de violencia.					
2	Considera que la atención brindada cobertura todas sus necesidades.					
3	Considera que el tiempo empleado para atender su caso fue el adecuado.					
4	Considera que al recibir el servicio se sintió respaldada en el proceso.					
Dimensión 2: Calidad Técnica						
5	Considera que las acciones desarrolladas son útiles para su caso.					
6	Considera que sus medidas de protección se dieron en tiempo adecuado.					
7	Considera que el trabajo realizado en la atención evitará que sea nuevamente víctima de violencia.					
Dimensión 3: Confianza						
8	Considera que los resultados del proceso le serán favorables.					
9	Considera que los datos proporcionados durante su atención estarán en reserva.					
10	Considera que los profesionales del servicio están comprometidos con ayudarla.					
Dimensión 4: Expectativa						
11	Considera que el servicio prestado cumplió sus expectativas.					
12	Considera que el servicio prestado respondió a sus necesidades.					
Dimensión 5: Lealtad						
13	Consideras que el servicio brindado ayuda a las víctimas de violencia.					

14	Considera que ante un nuevo hecho de violencia solicitaría el servicio.					
15	Considera que el servicio puede ser recomendado a cualquier persona que sufre hechos de violencia.					

**Gracias por su colaboración.**

## Anexo 8: Análisis de confiabilidad de acciones de intervención

### alfa de Cronbach

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.840	21

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	64.60	68.044	0.885	0.808
P2	65.10	84.100	0.077	0.842
P3	64.00	83.556	0.107	0.842
P4	64.60	68.044	0.885	0.808
P5	64.40	83.156	0.112	0.843
P6	65.40	77.600	0.388	0.834
P7	64.60	68.044	0.885	0.808
P8	65.40	77.600	0.388	0.834
P9	64.60	68.044	0.885	0.808
P10	64.90	79.433	0.244	0.841
P11	65.40	81.822	0.167	0.843
P12	63.60	71.822	0.864	0.814
P13	66.50	74.722	0.655	0.823
P14	64.90	82.544	0.178	0.841
P15	64.60	68.044	0.885	0.808
P16	65.50	76.500	0.282	0.844
P17	65.00	84.889	-0.033	0.848
P18	64.60	68.044	0.885	0.808
P19	64.80	91.733	-0.557	0.863
P20	64.50	89.167	-0.456	0.855
P21	65.00	84.889	-0.033	0.848

### Anexo 9: Análisis de confiabilidad de satisfacción

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.883	15

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P22	45.60	68.267	0.363	0.888
P23	44.70	62.678	0.838	0.860
P24	45.50	69.611	0.484	0.878
P25	44.70	62.678	0.838	0.860
P26	45.50	69.611	0.484	0.878
P27	44.70	62.678	0.838	0.860
P28	45.00	71.333	0.331	0.885
P29	45.20	70.178	0.450	0.879
P30	43.60	66.267	0.816	0.865
P31	46.60	67.600	0.712	0.869
P32	45.00	79.333	-0.138	0.895
P33	44.70	62.678	0.838	0.860
P34	45.20	77.289	0.080	0.888
P35	44.10	77.211	0.065	0.889
P36	44.70	62.678	0.838	0.860



## **Anexo 10: Evaluación de Juicio por experto**

### **PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO**

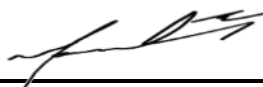
**Estimado(a) Validador(a): Mg. MIRNA MARISOL MARIGORDA ALZAMORA**

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar los instrumentos que adjunto denominados: Cuestionario de Acciones de Intervención y Cuestionario de Satisfacción diseñado por el Bachiller Víctor Enmanuel Sánchez Pizarro, cuyo propósito Determinar la percepción de las Acciones de Intervención y la satisfacción en las usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de Familia Tumbes, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado: “**Acciones de intervención y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023**”. Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, como requisito para obtener el grado académico de: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte.



---

VICTOR ENMANUEL SANCHEZ PIZARRO  
ORCID: 0000-0003-3861-4801

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS PARA INSTRUMENTO ACCIONES DE INTERVENCION

Sr. Juez es un honor dirigirme a Usted para brindar un reconocimiento a su desempeño académico y manifestarle que por esa razón ha sido seleccionado para brindar su evaluación al instrumento: ACCIONES DE INTERVENCION. Esta labor de colaboración es muy importante para lograr establecer la confiabilidad del instrumento y este nos permita utilizar los datos obtenidos en propuestas de mejora de los servicios de atención de las víctimas de violencia. De antemano agradecemos su valiosa colaboración.

### I. PRESENTACION DE INSTRUCCIONES:

A continuación, le presentamos las preguntas formuladas para cada indicador con la finalidad que otorgue su calificación a cada uno de los ítems conforme considere estimable:

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	se requiere una modificación muy específica de algunos términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que se está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	el ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	el ítem tiene una relación lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (nivel moderado)	el ítem tiene una relación moderada con la dimensión
	4. totalmente de acuerdo (Nivel alto)	el ítem está altamente relacionado con la dimensión que se mide.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado y no afectaría la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede incluir lo que se mide.
	3. Moderado nivel	el ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems empleando una escala de 1 a 4 en su valoración, de igual forma estaremos atentos a las recomendaciones que tenga a bien brindar.

### II. DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre Acciones de Intervención

a) Dimensión Acciones de recepción

Objetivo: Busca detectar si las acciones profesionales desarrolladas por el Admisionista de CEM cumplen con identificar las necesidades, estimar la urgencia y derivar correctamente para iniciar la Atención del caso de Violencia.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
Amabilidad en el servicio. Comunicación Fluida. Información Clara del servicio. Celeridad en la atención. Privacidad.	Considera que el personal fue amable al momento de recibirla en el servicio.	4	4	4	
	Considera que la comunicación con los profesionales se dio de manera fluida.	4	4	4	
	La información respecto al servicio que ofrece el CEM fue clara.	4	4	4	
	Considera que se le atendió de manera inmediata luego de llegar al CEM.	4	4	4	
	La atención de los profesionales fue brindada en un lugar con privacidad.	4	4	4	

b) Dimensión Acciones de Entrevista:

Objetivo: Busca detectar si las acciones profesionales desarrolladas por el equipo Multidisciplinario de CEM cumplen con la finalidad de atender las necesidades específicas de la víctima de violencia en el área psicológica, legal y social.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
Explicación del procedimiento. Tiempo adecuado. Revictimización. Obtención de patrocinio.	Considera que se le explicó el procedimiento que se seguiría en su caso.	4	4	4	
	Considera que se utilizó el tiempo adecuado para entrevistarla.	4	4	4	
	Considera que luego de su atención es posible evitar una nueva agresión.	4	4	4	
	Considera que logró entender las acciones que el abogado realizaría en su caso.	4	4	4	

c) Dimensión Gestión de Seguridad:

Objetivo: Busca determinar si las acciones que desarrolló el equipo Multidisciplinario de CEM para garantizar el bienestar biopsicosocial de la víctima evitaron nuevos hechos de violencia.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
Verificación de datos. Gestión de soportes. Ofrecimiento de Refugio. Obtención Medidas de Protección.	Considera que las medidas adoptadas para garantizar su seguridad son suficientes.	4	4	4	
	Considera que la atención ayudo a que su familia participe en su protección	4	4	4	
	Le explicaron la opción que tenía para ingresar al Hogar de Refugio Temporal.	4	4	4	
	Considera que la atención contribuyó para que tenga sus medidas de protección.	4	4	4	

d) Dimensión Diseño de Estrategias:

Objetivo: Busca determinar si el empleo de recursos psicológicos estratégicos fortaleció a la usuaria para que pueda superar la experiencia traumática y afrontar los hechos de violencia.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
Participación de la usuaria. Consejería Psicológica. Superación del estado de tensión. Generación de Confianza.	Considera que se le permitió participar en el proceso de denuncia.	4	4	4	
	Considera que las recomendaciones recibidas le han ayudado	4	4	4	
	Considera que ha podido recuperar su tranquilidad.	4	4	4	
	Considera que puede confiar en el equipo de atención.	4	4	4	

e) Dimensión Atención Complementaria:

Objetivo: Determinar si las acciones de gestión desarrollada ante otras entidades cumplieron la finalidad de atender las necesidades complementarias no cobeturdadas por el CEM.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
Inclusión de necesidades. Derivación a servicios de salud. Derivación para Servicios de Justicia.	Considera que ha sido escuchada sobre otras necesidades complementarias.	4	4	4	
	Considera que se ha asegurado los recursos económicos para atender a sus hijos.	4	4	4	
	Considera que se ha atendido sus necesidades de salud.	4	4	4	
	Ha logrado ser atendida por los servicios de la Defensa Pública.	4	4	4	

EVALUADO POR: Mg. MIRNA MARISOL MARIGORDA ALZAMORA

DNI: 44091349

FECHA: 15/04/2023



## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS PARA INSTRUMENTO SATISFACCION DE USUARIAS

Sr. Juez es un honor dirigirme a Usted para brindar un reconocimiento a su desempeño académico y manifestarle que por esa razón ha sido seleccionado para brindar su evaluación al instrumento: SATISFACCION. Esta labor de colaboración es muy importante para lograr establecer la confiabilidad del instrumento y este nos permita utilizar los datos obtenidos en propuestas de mejora de los servicios de atención de las víctimas de violencia. De antemano agradecemos su valiosa colaboración.

### I. PRESENTACION DE INSTRUCCIONES:

A continuación, le presentamos las preguntas formuladas para cada indicador con la finalidad que otorgue su calificación a cada uno de los ítems conforme considere estimable:

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	se requiere una modificación muy específica de algunos términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que se está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	el ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	el ítem tiene una relación lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (nivel moderado)	el ítem tiene una relación moderada con la dimensión
	4. totalmente de acuerdo (Nivel alto)	el ítem está altamente relacionado con la dimensión que se mide.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado y no afectaría la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede incluir lo que se mide.
	3. Moderado nivel	el ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems empleando una escala de 1 a 4 en su valoración, de igual forma estaremos atentos a las recomendaciones que tenga a bien brindar.

## II. DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre Nivel de Satisfacción:

### a) Dimensión Calidad Funcional:

Objetivo: busca determinar cuál es la percepción de calidad que el usuario se ha formado después del servicio entregado.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
Preparación Profesional Atención de necesidades Rapidez en la Intervención Acompañamiento en el Proceso	Considera que quienes la atendieron demostraron conocer el tema de violencia.	4	4	4	
	Considera que la atención brindada cubre todas sus necesidades.	4	4	4	
	Considera que el tiempo empleado para atender su caso fue el adecuado.	4	4	4	
	Considera que al recibir el servicio se sintió respaldada en el proceso.	4	4	4	

### b) Dimensión Calidad Técnica:

Objetivo: busca determinar cuál es la percepción del usuario respecto a la eficacia de la atención brindada en la atención de su caso.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
Utilidad del Servicio Protección inmediata Interrupción de la Violencia	Considera que las acciones desarrolladas son útiles para su caso.	4	4	4	
	Considera que sus medidas de protección se dieron en tiempo adecuado.	4	4	4	
	Considera que el trabajo realizado en la atención evitará que sea nuevamente víctima de violencia.	4	4	4	

### c) Dimensión Confianza:

Objetivo: busca determinar el sentimiento de seguridad generado por la actuación de los operadores del servicio.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
Generación de Confianza. Confidencialidad Respaldo	Considera que los resultados del proceso le serán favorables.	4	4	4	
	Considera que los datos proporcionados durante su atención estarán en reserva.	4	4	4	
	Considera que los profesionales del servicio están comprometidos con ayudarla.	4	4	4	

d) Dimensión Expectativa:

Objetivo: busca determinar la percepción sobre el cumplimiento de objetivos preconcebidos por el usuario luego de finalizar su atención en el servicio.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
Cumplimiento de expectativas Atención de requerimientos.	Considera que el servicio prestado cumplió sus expectativas.	4	4	4	
	Considera que el servicio prestado respondió a sus necesidades.	4	4	4	

e) Dimensión Lealtad:

Objetivo: busca determinar la formación de fidelización y posibilidad de recomendación del servicio recibido.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
Idoneidad del servicio Utilidad Recomendación	Consideras que el servicio brindado ayuda a las víctimas de violencia.	4	4	4	
	Considera que ante un nuevo hecho de violencia solicitaría el servicio.	4	4	4	
	Considera que el servicio puede ser recomendado a cualquier persona que sufre hechos de violencia.	4	4	4	

EVALUADO POR: Mg. MIRNA MARISOL MARIGORDA ALZAMORA

DNI: 44091349

FECHA: 15/04/2023



Mg. Mirna M. Marigorda Alzamora  
PSICOLOGA  
C.Ps.P 14804  
CEN COMISARIA DE FAMILIA TUMBES



## **Anexo 11: Evaluación de Juicio por experto**

### **PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO**

**Estimado(a) Validador(a): Mg. DIANA GISSELA BARBA OLAYA**

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar los instrumentos que adjunto denominados: Cuestionario de Acciones de Intervención y Cuestionario de Satisfacción diseñado por el Bachiller Víctor Enmanuel Sánchez Pizarro, cuyo propósito Determinar la percepción de las Acciones de Intervención y la satisfacción en las usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de Familia Tumbes, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado: “**Acciones de intervención y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023**”. Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, como requisito para obtener el grado académico de: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte.

  
\_\_\_\_\_  
VICTOR ENMANUEL SANCHEZ PIZARRO  
ORCID: 0000-0003-3861-4801

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS PARA INSTRUMENTO ACCIONES DE INTERVENCION

Sr. Juez es un honor dirigirme a Usted para brindar un reconocimiento a su desempeño académico y manifestarle que por esa razón ha sido seleccionado para brindar su evaluación al instrumento: ACCIONES DE INTERVENCION. Esta labor de colaboración es muy importante para lograr establecer la confiabilidad del instrumento y este nos permita utilizar los datos obtenidos en propuestas de mejora de los servicios de atención de las víctimas de violencia. De antemano agradecemos su valiosa colaboración.

### III. PRESENTACION DE INSTRUCCIONES:

A continuación, le presentamos las preguntas formuladas para cada indicador con la finalidad que otorgue su calificación a cada uno de los ítems conforme considere estimable:

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	se requiere una modificación muy específica de algunos términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que se está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	el ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	el ítem tiene una relación lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (nivel moderado)	el ítem tiene una relación moderada con la dimensión
	4. totalmente de acuerdo (Nivel alto)	el ítem está altamente relacionado con la dimensión que se mide.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado y no afectaría la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede incluir lo que se mide.
	3. Moderado nivel	el ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems empleando una escala de 1 a 4 en su valoración, de igual forma estaremos atentos a las recomendaciones que tenga a bien brindar.

### IV. DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre Acciones de Intervención

f) Dimensión Acciones de recepción

Objetivo: Busca detectar si las acciones profesionales desarrolladas por el Admisionista de CEM cumplen con identificar las necesidades, estimar la urgencia y derivar correctamente para iniciar la Atención del caso de Violencia.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
Amabilidad en el servicio. Comunicación Fluida. Información Clara del servicio. Celeridad en la atención. Privacidad.	Considera que el personal fue amable al momento de recibirla en el servicio.	4	4	4	
	Considera que la comunicación con los profesionales se dio de manera fluida.	4	4	4	
	La información respecto al servicio que ofrece el CEM fue clara.	4	4	4	
	Considera que se le atendió de manera inmediata luego de llegar al CEM.	4	4	4	
	La atención de los profesionales fue brindada en un lugar con privacidad.	4	4	4	

g) Dimensión Acciones de Entrevista:

Objetivo: Busca detectar si las acciones profesionales desarrolladas por el equipo Multidisciplinario de CEM cumplen con la finalidad de atender las necesidades específicas de la víctima de violencia en el área psicológica, legal y social.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
Explicación del procedimiento. Tiempo adecuado. Revictimización. Obtención de patrocinio.	Considera que se le explicó el procedimiento que se seguiría en su caso.	4	4	4	
	Considera que se utilizó el tiempo adecuado para entrevistarla.	4	4	4	
	Considera que luego de su atención es posible evitar una nueva agresión.	4	4	4	
	Considera que logró entender las acciones que el abogado realizaría en su caso.	4	4	4	

h) Dimensión Gestión de Seguridad:

Objetivo: Busca determinar si las acciones que desarrolló el equipo Multidisciplinario de CEM para garantizar el bienestar biopsicosocial de la víctima evitaron nuevos hechos de violencia.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
Verificación de datos. Gestión de soportes. Ofrecimiento de Refugio. Obtención Medidas de Protección.	Considera que las medidas adoptadas para garantizar su seguridad son suficientes.	4	4	4	
	Considera que la atención ayudo a que su familia participe en su protección	4	4	4	
	Le explicaron la opción que tenía para ingresar al Hogar de Refugio Temporal.	4	4	4	
	Considera que la atención contribuyó para que tenga sus medidas de protección.	4	4	4	

i) Dimensión Diseño de Estrategias:

Objetivo: Busca determinar si el empleo de recursos psicológicos estratégicos fortaleció a la usuaria para que pueda superar la experiencia traumática y afrontar los hechos de violencia.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
Participación de la usuaria. Consejería Psicológica. Superación del estado de tensión. Generación de Confianza.	Considera que se le permitió participar en el proceso de denuncia.	4	4	4	
	Considera que las recomendaciones recibidas le han ayudado	4	4	4	
	Considera que ha podido recuperar su tranquilidad.	4	4	4	
	Considera que puede confiar en el equipo de atención.	4	4	4	

j) Dimensión Atención Complementaria:

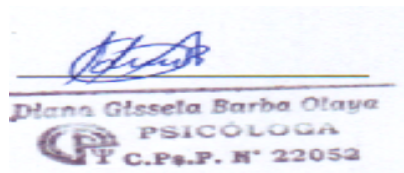
Objetivo: Determinar si las acciones de gestión desarrollada ante otras entidades cumplieron la finalidad de atender las necesidades complementarias no cobeturdadas por el CEM.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
Inclusión de necesidades. Derivación a servicios de salud. Derivación para Servicios de Justicia.	Considera que ha sido escuchada sobre otras necesidades complementarias.	4	4	4	
	Considera que se ha asegurado los recursos económicos para atender a sus hijos.	4	4	4	
	Considera que se ha atendido sus necesidades de salud.	4	4	4	
	Ha logrado ser atendida por los servicios de la Defensa Pública.	4	4	4	

EVALUADO POR: Mg. DIANA GISSELA BARBA OLAYA

DNI: 72625450

FECHA: 15/04/2023



## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS PARA INSTRUMENTO SATISFACCION DE USUARIAS

Sr. Juez es un honor dirigirme a Usted para brindar un reconocimiento a su desempeño académico y manifestarle que por esa razón ha sido seleccionado para brindar su evaluación al instrumento: SATISFACCION. Esta labor de colaboración es muy importante para lograr establecer la confiabilidad del instrumento y este nos permita utilizar los datos obtenidos en propuestas de mejora de los servicios de atención de las víctimas de violencia. De antemano agradecemos su valiosa colaboración.

### III. PRESENTACION DE INSTRUCCIONES:

A continuación, le presentamos las preguntas formuladas para cada indicador con la finalidad que otorgue su calificación a cada uno de los ítems conforme considere estimable:

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	se requiere una modificación muy específica de algunos términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que se está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	el ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	el ítem tiene una relación lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (nivel moderado)	el ítem tiene una relación moderada con la dimensión
	4. totalmente de acuerdo (Nivel alto)	el ítem está altamente relacionado con la dimensión que se mide.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado y no afectaría la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede incluir lo que se mide.
	3. Moderado nivel	el ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems empleando una escala de 1 a 4 en su valoración, de igual forma estaremos atentos a las recomendaciones que tenga a bien brindar.

#### IV. DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre Nivel de Satisfacción:

f) Dimensión Calidad Funcional:

Objetivo: busca determinar cuál es la percepción de calidad que el usuario se ha formado después del servicio entregado.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
Preparación Profesional Atención de necesidades Rapidez en la Intervención Acompañamiento en el Proceso	Considera que quienes la atendieron demostraron conocer el tema de violencia.	4	4	4	
	Considera que la atención brindada cubre todas sus necesidades.	4	4	4	
	Considera que el tiempo empleado para atender su caso fue el adecuado.	4	4	4	
	Considera que al recibir el servicio se sintió respaldada en el proceso.	4	4	4	

g) Dimensión Calidad Técnica:

Objetivo: busca determinar cuál es la percepción del usuario respecto a la eficacia de la atención brindada en la atención de su caso.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
Utilidad del Servicio Protección inmediata Interrupción de la Violencia	Considera que las acciones desarrolladas son útiles para su caso.	4	4	4	
	Considera que sus medidas de protección se dieron en tiempo adecuado.	4	4	4	
	Considera que el trabajo realizado en la atención evitará que sea nuevamente víctima de violencia.	4	4	4	

h) Dimensión Confianza:

Objetivo: busca determinar el sentimiento de seguridad generado por la actuación de los operadores del servicio.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
Generación de Confianza. Confidencialidad Respaldo	Considera que los resultados del proceso le serán favorables.	4	4	4	
	Considera que los datos proporcionados durante su atención estarán en reserva.	4	4	4	
	Considera que los profesionales del servicio están comprometidos con ayudarla.	4	4	4	

i) Dimensión Expectativa:

Objetivo: busca determinar la percepción sobre el cumplimiento de objetivos preconcebidos por el usuario luego de finalizar su atención en el servicio.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
Cumplimiento de expectativas Atención de requerimientos.	Considera que el servicio prestado cumplió sus expectativas.	4	4	4	
	Considera que el servicio prestado respondió a sus necesidades.	4	4	4	

j) Dimensión Lealtad:


Objetivo: busca determinar la formación de fidelización y posibilidad de recomendación del servicio recibido.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
Idoneidad del servicio Utilidad Recomendación	Consideras que el servicio brindado ayuda a las víctimas de violencia.	4	4	4	
	Considera que ante un nuevo hecho de violencia solicitaría el servicio.	4	4	4	
	Considera que el servicio puede ser recomendado a cualquier persona que sufre hechos de violencia.	4	4	4	

EVALUADO POR: Mg. DIANA GISSELA BARBA OLAYA

DNI: 72625450

FECHA: 15/04/2023



Diana Gissela Barba Olaya  
PSICÓLOGA  
C.P.S.P. N° 22052



## **Anexo 12: Evaluación de Juicio por experto**

### **PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO**


**Estimado(a) Validador(a): Dr. RENATO ENRIQUE SEMINARIO POZADA**

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar los instrumentos que adjunto denominados: Cuestionario de Acciones de Intervención y Cuestionario de Satisfacción diseñado por el Bachiller Víctor Enmanuel Sánchez Pizarro, cuyo propósito Determinar la percepción de las Acciones de Intervención y la satisfacción en las usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de Familia Tumbes, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado: “**Acciones de intervención y satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer Comisaria la Familia Tumbes, Perú, 2023**”. Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, como requisito para obtener el grado académico de: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte.



---

VICTOR ENMANUEL SANCHEZ PIZARRO  
ORCID: 0000-0003-3861-4801

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS PARA INSTRUMENTO ACCIONES DE INTERVENCION

Sr. Juez es un honor dirigirme a Usted para brindar un reconocimiento a su desempeño académico y manifestarle que por esa razón ha sido seleccionado para brindar su evaluación al instrumento: ACCIONES DE INTERVENCION. Esta labor de colaboración es muy importante para lograr establecer la confiabilidad del instrumento y este nos permita utilizar los datos obtenidos en propuestas de mejora de los servicios de atención de las víctimas de violencia. De antemano agradecemos su valiosa colaboración.

### V. PRESENTACION DE INSTRUCCIONES:

A continuación, le presentamos las preguntas formuladas para cada indicador con la finalidad que otorgue su calificación a cada uno de los ítems conforme considere estimable:

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	se requiere una modificación muy específica de algunos términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que se está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	el ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	el ítem tiene una relación lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (nivel moderado)	el ítem tiene una relación moderada con la dimensión
	4. totalmente de acuerdo (Nivel alto)	el ítem está altamente relacionado con la dimensión que se mide.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado y no afectaría la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede incluir lo que se mide.
	3. Moderado nivel	el ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems empleando una escala de 1 a 4 en su valoración, de igual forma estaremos atentos a las recomendaciones que tenga a bien brindar.

### VI. DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre Acciones de Intervención

k) Dimensión Acciones de recepción

Objetivo: Busca detectar si las acciones profesionales desarrolladas por el Admisionista de CEM cumplen con identificar las necesidades, estimar la urgencia y derivar correctamente para iniciar la Atención del caso de Violencia.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
Amabilidad en el servicio. Comunicación Fluida. Información Clara del servicio. Celeridad en la atención. Privacidad.	Considera que el personal fue amable al momento de recibirla en el servicio.	4	4	4	
	Considera que la comunicación con los profesionales se dio de manera fluida.	4	4	4	
	La información respecto al servicio que ofrece el CEM fue clara.	4	4	4	
	Considera que se le atendió de manera inmediata luego de llegar al CEM.	4	4	4	
	La atención de los profesionales fue brindada en un lugar con privacidad.	4	4	4	

l) Dimensión Acciones de Entrevista:

Objetivo: Busca detectar si las acciones profesionales desarrolladas por el equipo Multidisciplinario de CEM cumplen con la finalidad de atender las necesidades específicas de la víctima de violencia en el área psicológica, legal y social.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
Explicación del procedimiento. Tiempo adecuado. Revictimización. Obtención de patrocinio.	Considera que se le explicó el procedimiento que se seguiría en su caso.	4	4	4	
	Considera que se utilizó el tiempo adecuado para entrevistarla.	4	4	4	
	Considera que luego de su atención es posible evitar una nueva agresión.	4	4	4	
	Considera que logró entender las acciones que el abogado realizaría en su caso.	4	4	4	

m) Dimensión Gestión de Seguridad:

Objetivo: Busca determinar si las acciones que desarrolló el equipo Multidisciplinario de CEM para garantizar el bienestar biopsicosocial de la víctima evitaron nuevos hechos de violencia.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
Verificación de datos. Gestión de soportes. Ofrecimiento de Refugio. Obtención Medidas de Protección.	Considera que las medidas adoptadas para garantizar su seguridad son suficientes.	4	4	4	
	Considera que la atención ayudo a que su familia participe en su protección	4	4	4	
	Le explicaron la opción que tenía para ingresar al Hogar de Refugio Temporal.	4	4	4	
	Considera que la atención contribuyó para que tenga sus medidas de protección.	4	4	4	

n) Dimensión Diseño de Estrategias:

Objetivo: Busca determinar si el empleo de recursos psicológicos estratégicos fortaleció a la usuaria para que pueda superar la experiencia traumática y afrontar los hechos de violencia.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
Participación de la usuaria. Consejería Psicológica. Superación del estado de tensión. Generación de Confianza.	Considera que se le permitió participar en el proceso de denuncia.	4	4	4	
	Considera que las recomendaciones recibidas le han ayudado	4	4	4	
	Considera que ha podido recuperar su tranquilidad.	4	4	4	
	Considera que puede confiar en el equipo de atención.	4	4	4	

o) Dimensión Atención Complementaria:

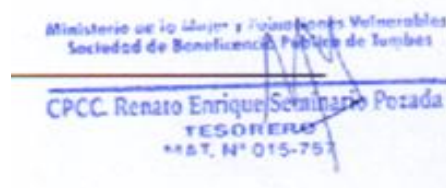
Objetivo: Determinar si las acciones de gestión desarrollada ante otras entidades cumplieron la finalidad de atender las necesidades complementarias no cobeturdadas por el CEM.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
Inclusión de necesidades. Derivación a servicios de salud. Derivación para Servicios de Justicia.	Considera que ha sido escuchada sobre otras necesidades complementarias.	4	4	4	
	Considera que se ha asegurado los recursos económicos para atender a sus hijos.	4	4	4	
	Considera que se ha atendido sus necesidades de salud.	4	4	4	
	Ha logrado ser atendida por los servicios de la Defensa Pública.	4	4	4	

EVALUADO POR: Dr. RENATO ENRIQUE SEMINARIO POZADA

DNI: 70137806

FECHA: 15/04/2023



## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS PARA INSTRUMENTO SATISFACCION DE USUARIAS

Sr. Juez es un honor dirigirme a Usted para brindar un reconocimiento a su desempeño académico y manifestarle que por esa razón ha sido seleccionado para brindar su evaluación al instrumento: SATISFACCION. Esta labor de colaboración es muy importante para lograr establecer la confiabilidad del instrumento y este nos permita utilizar los datos obtenidos en propuestas de mejora de los servicios de atención de las víctimas de violencia. De antemano agradecemos su valiosa colaboración.

### V. PRESENTACION DE INSTRUCCIONES:

A continuación, le presentamos las preguntas formuladas para cada indicador con la finalidad que otorgue su calificación a cada uno de los ítems conforme considere estimable:

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	se requiere una modificación muy específica de algunos términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que se está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	el ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	el ítem tiene una relación lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (nivel moderado)	el ítem tiene una relación moderada con la dimensión
	4. totalmente de acuerdo (Nivel alto)	el ítem está altamente relacionado con la dimensión que se mide.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado y no afectaría la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede incluir lo que se mide.
	3. Moderado nivel	el ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems empleando una escala de 1 a 4 en su valoración, de igual forma estaremos atentos a las recomendaciones que tenga a bien brindar.

## VI. DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre Nivel de Satisfacción:

### k) Dimensión Calidad Funcional:

Objetivo: busca determinar cuál es la percepción de calidad que el usuario se ha formado después del servicio entregado.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
Preparación Profesional Atención de necesidades Rapidez en la Intervención Acompañamiento en el Proceso	Considera que quienes la atendieron demostraron conocer el tema de violencia.	4	4	4	
	Considera que la atención brindada cubre todas sus necesidades.	4	4	4	
	Considera que el tiempo empleado para atender su caso fue el adecuado.	4	4	4	
	Considera que al recibir el servicio se sintió respaldada en el proceso.	4	4	4	

### l) Dimensión Calidad Técnica:

Objetivo: busca determinar cuál es la percepción del usuario respecto a la eficacia de la atención brindada en la atención de su caso.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
Utilidad del Servicio Protección inmediata Interrupción de la Violencia	Considera que las acciones desarrolladas son útiles para su caso.	4	4	4	
	Considera que sus medidas de protección se dieron en tiempo adecuado.	4	4	4	
	Considera que el trabajo realizado en la atención evitará que sea nuevamente víctima de violencia.	4	4	4	

### m) Dimensión Confianza:

Objetivo: busca determinar el sentimiento de seguridad generado por la actuación de los operadores del servicio.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
Generación de Confianza. Confidencialidad Respaldo	Considera que los resultados del proceso le serán favorables.	4	4	4	
	Considera que los datos proporcionados durante su atención estarán en reserva.	4	4	4	
	Considera que los profesionales del servicio están comprometidos con ayudarla.	4	4	4	

n) Dimensión Expectativa:

Objetivo: busca determinar la percepción sobre el cumplimiento de objetivos preconcebidos por el usuario luego de finalizar su atención en el servicio.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
Cumplimiento de expectativas Atención de requerimientos.	Considera que el servicio prestado cumplió sus expectativas.	4	4	4	
	Considera que el servicio prestado respondió a sus necesidades.	4	4	4	

o) Dimensión Lealtad:

Objetivo: busca determinar la formación de fidelización y posibilidad de recomendación del servicio recibido.

INDICADOR	ITEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES
Idoneidad del servicio Utilidad Recomendación	Consideras que el servicio brindado ayuda a las víctimas de violencia.	4	4	4	
	Considera que ante un nuevo hecho de violencia solicitaría el servicio.	4	4	4	
	Considera que el servicio puede ser recomendado a cualquier persona que sufre hechos de violencia.	4	4	4	

EVALUADO POR: Dr. RENATO ENRIQUE SEMINARIO POZADA

DNI: 70137806

FECHA: 15/04/2023

